



Prefeitura Municipal de Nova Canaã Paulista

ESTADO DE SÃO PAULO

CNPJ (MF) 65.711.954/0001-58

Rua Oito nº. 650 – Centro – Fones/Fax: (17) 3681-8000 – CEP 15773-000

e-mail: prefeitura@novacanaapaulista.sp.gov.br

CARTA DE SERVIÇOS

AO USUÁRIO

1. OUVIDORIA MUNICIPAL DE NOVA CANAÃ PAULISTA/SP

A **Carta de Serviço ao Usuário** tem por objetivo informar os cidadãos sobre os serviços prestados pela Ouvidoria Municipal, as formas de acesso a esses serviços, bem como, seu compromisso com a qualidade de atendimento.

OUVIDORIA MUNICIPAL

A Ouvidoria Municipal é um **canal de comunicação** entre o **cidadão e a administração**.

Tem previsão na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, é regulamentada pela Instrução nº 1 da Ouvidoria-Geral da União da Controladoria-Geral da União, de 05.11.2014 e pela Lei Municipal nº 1162, de 05 de setembro de 2019.

SERVIÇOS OFERECIDOS:

A Ouvidoria recebe as **manifestações dos cidadãos**, que podem ser **denúncias, elogio, reclamação, solicitação e sugestão**, sendo assim, encaminha à Secretaria competente ou ao responsável pela informação, que responderá no prazo legal.

AS MANIFESTAÇÕES SE CLASSIFICAM COMO:

Denúncia: comunicação verbal ou escrita que indica irregularidade na Administração ou no atendimento por órgão.



Prefeitura Municipal de Nova Canaã Paulista

ESTADO DE SÃO PAULO

CNPJ (MF) 65.711.954/0001-58

Rua Oito nº. 650 – Centro – Fones/Fax: (17) 3681-8000 – CEP 15773-000

e-mail: prefeitura@novacanaapaulista.sp.gov.br

Elogio: através do elogio você pode demonstrar sua satisfação com algum serviço que foi prestado ou com o atendimento.

Reclamação: meio em que você pode demonstrar sua insatisfação relativa a serviço público.

Solicitação: esta solicitação é o requerimento de adoção de alguma providência por parte da Administração.

Sugestão: através da sugestão você pode propor alguma ideia ou a formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Municipal.

Informação: comunicação verbal ou escrita que, embora possa indicar insatisfação, contenha requerimento de atendimento ou acesso às ações e serviços.

MEIOS PARA ENCAMINHAR SUA MANIFESTAÇÃO:

- No site oficial do Município de Nova Canaã Paulista no ícone "**Ouvidoria**";
- Serviço de atendimento presencial, junto à Prefeitura, Rua Oito, 650, Centro, e faça sua manifestação;
- Serviço de atendimento por telefone, Fone: (17) 3681-8000 ou pelo telefone da ouvidoria 0800-003-8000;
- Serviço de atendimento pelo e-mail (ouvidoria@novacanaapaulista.sp.gov.br).

O manifestante terá a opção de manter em sigilo sua identidade, onde será somente a manifestação encaminhada para o setor responsável.



Prefeitura Municipal de Nova Canaã Paulista

ESTADO DE SÃO PAULO

CNPJ (MF) 65.711.954/0001-58

Rua Oito nº. 650 – Centro – Fones/Fax: (17) 3681-8000 – CEP 15773-000

e-mail: prefeitura@novacanaapaulista.sp.gov.br

ETAPAS PARA O PROCESSAMENTO DA MANIFESTAÇÃO:

- - RECEBIMENTO das manifestações, avaliação do conteúdo e, se necessário, reclassificação do tipo de manifestação;
- - ENTREGA DE RECIBO ou PROTOCOLO DE MANIFESTAÇÃO ao usuário contendo o prazo para a resposta;
- - ENCAMINHAMENTO ao setor responsável para resposta ou providência em até 10 dias úteis, prorrogáveis por mais 10 dias corridos.
- - ENVIO DA RESPOSTA, da decisão da administração ao cidadão (ciência) ou INFORMAÇÃO ao cidadão sobre os encaminhamentos, no caso de prorrogação do prazo.
- - ARQUIVAMENTO após conclusão das manifestações.

PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

O prazo para resposta é de até vinte dias contados do recebimento, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período.

Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, em até dez dias a contar do seu recebimento a Ouvidoria deverá solicitar a complementação de informações que deverá ser atendida em até vinte dias, sob pena de arquivamento da manifestação.

Se não for possível responder de forma conclusiva neste prazo, a Ouvidoria **informará** através de resposta intermediária o cidadão, os encaminhamentos feitos, podendo solicitar novas informações.

CONSULTE A SUA MANIFESTAÇÃO:



Prefeitura Municipal de Nova Canaã Paulista

ESTADO DE SÃO PAULO

CNPJ (MF) 65.711.954/0001-58

Rua Oito nº. 650 – Centro – Fones/Fax: (17) 3681-8000 – CEP 15773-000

e-mail: prefeitura@novacanaapaulista.sp.gov.br

Caso você tenha realizado sua manifestação no **Portal OUVIDORIA**, pode **acompanhá-la** em "**Consultar Manifestação**", informando o **Número do Protocolo** recebido e o **e-mail** utilizado durante o registro da sua manifestação.

Se você realizou sua manifestação pessoalmente ou por e-mail, pode entrar em contato direto com a Ouvidoria ou aguardar o prazo para resposta.

TEMPO DE ESPERA NO ATENDIMENTO:

O atendimento se dará de forma imediata. No caso de haver mais pessoas para atendimento, será observada a ordem de chegada.

COMPROMISSO COM A QUALIDADE DE ATENDIMENTO:

Serão realizadas pesquisas de satisfação, a serem regulamentadas, com o objetivo de aperfeiçoar os serviços, que levantarão:

- a satisfação do usuário com o serviço prestado;
- a qualidade do atendimento;
- o cumprimento dos compromissos e prazos estabelecidos;
- a quantidade de manifestações no período;
- as melhorias da prestação dos serviços.

ACESSO À INFORMAÇÃO:

Para fazer pedidos solicitando **dados, documentos, arquivos, entre outros**, existe o **Portal de Acesso à Informação**, canal específico disponível no link: (<https://esic.novacanaapaulista.sp.gov.br/>).

As solicitações de Acesso à Informação estão



Prefeitura Municipal de Nova Canaã Paulista

ESTADO DE SÃO PAULO

CNPJ (MF) 65.711.954/0001-58

Rua Oito n°. 650 – Centro – Fones/Fax: (17) 3681-8000 – CEP 15773-000

e-mail: prefeitura@novacanaapaulista.sp.gov.br

regulamentadas pela Lei Federal n° 12.527/2011 e Lei Municipal n°1065/2017.

DÚVIDA ENTRE EM CONTATO:

- Ouvidoria: ouvidoria@novacanaapaulista.sp.gov.br
- e/ou presencial: Rua oito, n° 650, Centro, Nova Canaã Paulista/SP

ATIVIDADES DAS SECRETARIAS E DEPARTAMENTOS

-DEPARTAMENTO DE AGRICULTURA

*SERVIÇOS OFERECIDOS E PRESTADOS:

- serviços de retroescavadeira em geral;
- serviços de tratores, também com todos os equipamentos da patrulha agrícola;
- os serviços são solicitados pelos usuários no Paço Municipal e anotados em listas em sequencia é gerada a guia de recolhimento pelo setor de tributação para pagamento em correspondente bancário.
- Serviços referente ao escritório rural (emissão de nota fiscal, GTA, emissão de CAR (cadastro ambiental rural), Pronaf).

-ATENDIMENTO NAS DEPENDÊNCIAS DA CASA DA AGRICULTURA, JUNTO AO PAÇO MUNICIPAL NO ENDEREÇO: RUA OITO, 640.

DE SEGUNDA À SEXTA-FEIRA, DAS 07HS ÀS 11:30HS E DAS 13:00HS ÀS 17:00HS



Prefeitura Municipal de Nova Canaã Paulista

ESTADO DE SÃO PAULO

CNPJ (MF) 65.711.954/0001-58

Rua Oito nº. 650 – Centro – Fones/Fax: (17) 3681-8000 – CEP 15773-000

e-mail: prefeitura@novacanaapaulista.sp.gov.br

-E-MAIL: agricultura@novacanaapaulista.gov.br

-FONE: 17 3681-1160

***PREVISÃO DE PRAZO PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS:**

-o prazo estipulado é no máximo de 20 dias úteis, mas dependendo da demanda, são executados no dia seguinte ou dentro de 8 dias.

DEPARTAMENTO DE ESTRADAS E RODAGENS MUNICIPAIS

***SERVIÇOS OFERECIDOS E PRESTADOS:**

-realiza serviços de recuperação das vias rurais do município, terraplanagem,
-forma de prestação de serviços é por meio de máquinas adequadas ao serviço;
-os serviços podem ser solicitados através do contato: 17 3681-8000 ou pessoalmente no Paço Municipal, no endereço Rua Oito, 650. É gerada a guia pelo setor de tributos e encaminhado para recolhimento.

DE SEGUNDA À SEXTA-FEIRA, DAS 07:30HS ÀS 11:30HS E DAS 13HS ÀS 17HS.

***PREVISÃO DE PRAZO PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS:**

O prazo estipulado para realização dos serviços é no máximo em 30 dias.



Prefeitura Municipal de Nova Canaã Paulista

ESTADO DE SÃO PAULO

CNPJ (MF) 65.711.954/0001-58

Rua Oito nº. 650 – Centro – Fones/Fax: (17) 3681-8000 – CEP 15773-000

e-mail: prefeitura@novacanaapaulista.sp.gov.br

-DEPARTAMENTO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

***SERVIÇOS OFERECIDOS E PRESTADOS:**

- manter com regularidade o serviço de limpeza pública, mediante a coleta de lixo, capinação e varredura de ruas, praças e logradouros públicos;
- zelar pela rede de iluminação pública, providenciando nas reposições e consertos das lâmpadas;
- promover a arborização e o embelezamento dos parques, jardins e outros logradouros públicos;
- supervisionar os serviços de cemitérios municipais;
- executar ou contratar serviços de pavimentação de vias, logradouros públicos ou obras de saneamento;
- controlar todas as atividades ligadas ao bom funcionamento da telefonia de propriedade do Município, fiscalizando serviços de conserto de linhas defeituosas, bem como o serviço de reposição de cabos, fios e demais materiais, quando estiverem avariados;
- providenciar na abertura e recuperação de ruas na cidade e vilas, assim como executar a terraplenagem em áreas urbanas;
- canalizar águas pluviais em ruas, avenidas e outros logradouros públicos;
- cumprir e fazer cumprir a legislação e as normas de Trânsito, no âmbito municipal;
- remover animais mortos das vias públicas, dando destino adequado, conforme a legislação determina.



Prefeitura Municipal de Nova Canaã Paulista

ESTADO DE SÃO PAULO

CNPJ (MF) 65.711.954/0001-58

Rua Oito nº. 650 – Centro – Fones/Fax: (17) 3681-8000 – CEP 15773-000

e-mail: prefeitura@novacanaapaulista.sp.gov.br

-SECRETARIA DE EDUCAÇÃO

***SERVIÇOS OFERECIDOS E PRESTADOS:**

-A principal incumbência da secretaria, está na realização da gestão das atividades educacionais, bem como incentivar e promover o desenvolvimento cívico dos munícipes. Cabe a esta secretaria trabalhar por uma gestão educacional democrática e participativa; prover o material, a merenda e o transporte escolar assegurar a todos estudantes da rede municipal, educação de qualidade para o exercício da cidadania por meio de diversos projetos, incentivar e apoiar programas educacionais e literários. Realizar programas de capacitação para os profissionais da educação em exercício das suas funções; integrar os estabelecimentos de ensino fundamental do seu território ao sistema nacional de avaliação do rendimento escolar; oferecer educação infantil nas modalidades creche e pré escola a partir dos 06 meses de idade; administrar seu pessoal e seus recursos materiais e financeiros; zelar pela manutenção da infraestrutura das escolas; avaliar a qualidade do processo educativo desenvolvido pelas escolas públicas municipais; manter-se atento e atualizado quanto à legislação referente à educação e pelo cumprimento das decisões do conselho municipal de educação nas instituições sob sua responsabilidade; monitorar os regimentos e



Prefeitura Municipal de Nova Canaã Paulista

ESTADO DE SÃO PAULO

CNPJ (MF) 65.711.954/0001-58

Rua Oito nº. 650 – Centro – Fones/Fax: (17) 3681-8000 – CEP 15773-000

e-mail: prefeitura@novacanaapaulista.sp.gov.br

planos de estudos das instituições de ensino sob sua responsabilidade; desenvolver atividades culturais e artísticas, sob todas as suas formas; realizar pesquisas, coletas, classificação e avaliação de dados estatísticos e informações técnicas; oferecer atividades esportivas; cuidar do patrimônio histórico e cultural do município.

ATENDIMENTO NAS DEPENDÊNCIAS DA SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO: RUA SEIS, 275.

DE SEGUNDA À SEXTA-FEIRA, DAS 07HS ÀS 16:00HS

EMAIL: EDUCACAO@NOVACANAAPAULista.SP.GOV.BR

FONE: 17 3681-1149

DEPARTAMENTO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

-O CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - CRAS, é a porta de entrada da assistência social, com o objetivo de fortalecer a convivência com a família e com a comunidade. Para acessar os serviços, programas, projetos e benefícios é necessário fazer a inscrição no cadastro único.

***SERVIÇOS OFERECIDOS E PRESTADOS:**

-encaminhar a tarifa social de energia elétrica, solicitar o auxílio para documentação civil, encaminhar o benefício de prestação continuada - bpc, solicitar aporte alimentar, solicitar auxílio funeral, solicitar o auxílio passagem em situações específicas, encaminhar passe-livre intermunicipal e interestadual e demais benefícios



Prefeitura Municipal de Nova Canaã Paulista

ESTADO DE SÃO PAULO

CNPJ (MF) 65.711.954/0001-58

Rua Oito nº. 650 – Centro – Fones/Fax: (17) 3681-8000 – CEP 15773-000

e-mail: prefeitura@novacanaapaulista.sp.gov.br

previstos na lei municipal;

-bolsa trabalho;

-encaminhar o cadastro único para participar dos programas do governo federal;

-realização de estudo social e psicossociais;

-visitas domiciliares;

-Projetos sociais: oficinas para crianças e adolescentes de 07 a 17 anos de idade, grupo de mulheres, grupo de idosos, oficina de violão, canto coral, teatro e tecido, inglês, e demais.

ATENDIMENTO NAS DEPENDÊNCIAS DO DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL, NO ENDEREÇO: RUA SEIS, 643, DAS 07:00HS ÀS 11:00HS E DAS 13HS ÀS 17HS.

EMAIL: SOCIAL@NOVACANAAPPAULISTA.SP.GOV.BR

FONE: 17 3681-1330

SECRETARIA DE SAÚDE

***SERVIÇOS OFERECIDOS E PRESTADOS:**

A secretaria municipal de saúde tem sob responsabilidade, os seguintes serviços de saúde:

-setor de vigilância em saúde;

-agentes de vigilância endêmica;

-agentes comunitários de saúde;

-núcleo de apoio à saúde da família - NASF;

-agendamento de transporte;

-grupo de gestantes;



Prefeitura Municipal de Nova Canaã Paulista

ESTADO DE SÃO PAULO

CNPJ (MF) 65.711.954/0001-58

Rua Oito nº. 650 – Centro – Fones/Fax: (17) 3681-8000 – CEP 15773-000

e-mail: prefeitura@novacanaapaulista.sp.gov.br

- estratégia de saúde da família;
 - farmácia pública municipal;
 - sala de vacinas;
 - agendamento de exames laboratoriais;
 - setor da regulação (agendamento);
 - consultório dentário;
- além disso, a secretaria coordena o encaminhamento de pacientes para exames e para consultas com especialistas ou internações que são feitas em hospitais conveniados.

ATENDIMENTO NAS DEPENDÊNCIAS DA SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE, NO ENDEREÇO: RUA SEIS, 576 (UBS NOVA CANAÃ PAULISTA), E RUA ANIZIO JOSÉ MOREIRA – SOCIMBRA (UBS DE SOCIMBRA) DAS 07HS ÀS 17HS.

EMAIL: SAUDE@NOVACANAAPAULISTA.SP.GOV.BR

FONE: 17 3681-1107 / 17 3681-1142 E 17 3681-1207 UBS SOCIMBRA.

DEPARTAMENTO DE OBRAS E HABITAÇÃO

-ATENDIMENTO NAS DEPENDÊNCIAS DO PAÇO MUNICIPAL NO ENDEREÇO : RUA OITO, 650, DE SEGUNDA À SEXTA-FEIRA, DAS 07:30HS ÀS 11:30HS E DAS 13:00HS ÀS 17:00HS

EMAIL: ENGENHARIA@NOVACANAAPAULISTA.SP.GOV.BR

FONE: 17 3681-8000