



CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

OUVIDORIA MUNICIPAL DA CÂMARA DE NOVAIS

A Carta de Serviços, instituída pela Lei Federal nº 13.460 de 26 de junho de 2017, tem como objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

OBJETIVOS DA OUVIDORIA

A Ouvidoria recebe e apura a procedência de informações, reclamações e sugestões encaminhadas pela sociedade em geral, por meio de demanda espontânea. Analisa as informações, reclamações e sugestões recebidas, e encaminha o resultado aos setores administrativos competentes.

Acompanha as providências adotadas pelos setores competentes, garantindo o caráter resolutório da demanda, e mantém o requerente informado acerca dos procedimentos.

Garantir respostas às manifestações recebidas e assegurar ao cidadão oportunidade de participação na gestão pública, atuando com ética, transparência e imparcialidade;

Manter canais de contato ágeis e eficazes com o cidadão, acolhendo suas manifestações traduzidas em solicitações, sugestões, reclamações, denúncias e elogios, preservando aspectos éticos de prioridade e confiabilidade em todas as etapas no processo das informações;

SERVIÇOS OFERECIDOS

SUGESTÃO: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública;

ELOGIO: demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.

SOLICITAÇÃO: requerimento de adoção de providência por parte da Administração;

RECLAMAÇÃO: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

DENÚNCIA: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.



Câmara Municipal de Novais

CNPJ. 74.354.168/0001-31

Novais - SP

REQUISITOS, DOCUMENTOS, FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

As manifestações realizadas pelo cidadão devem conter: característica da informação, caráter da informação, informações sobre o fato e sua autoria, se for o caso, a indicação das provas de que tenha conhecimento.

É permitido anonimato, exceto para registro de elogios e Lei de Acesso à Informação.

Será mantida a privacidade do manifestante que registrar demanda sob o estado de sigilo, quando expressamente solicitado ou quando tal providência se fizer necessária.

LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO.

- **Site da Câmara Municipal:** www.camaranovais.sp.gov.br/transparencia/ouvidoria
- **E-mail:** secretaria@camaranovais.sp.gov.br
- **Endereço:** Rua João Cantarero Serrano, 275 – Centro | novais – SP
- **Horário de Funcionamento:** Segunda a Sexta-Feira
- **Horário:** 08h00 às 11h00 e das 13h00 às 17h00