



PREFEITURA  
MUNICIPAL DE NOVA  
OLINDA ESTADO DO  
TOCANTINS



# CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, a forma de acesso por esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.



## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO</b> .....	<b>3</b>
SERVIÇOS DA PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA OLINDA /TO AO CIDADÃO.....	4
PORTAL DA TRANSPARÊNCIA .....	5
OUVIDORIA.....	6
GABINETE DO PREFEITO .....	7
SECRETARIA MUNICIPAL DE FINANÇAS.....	10
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO E PLANEJAMENTO.....	16
SECRETARIA MUNICIPAL DE TURISMO E MEIO AMBIENTE.....	20
SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO.....	22
SECRETARIA MUNICIPAL DE TRABALHO, INTEGRAÇÃO SOCIAL E HABITAÇÃO .....	29
SECRETARIA MUNICIPAL DE TRANSPORTES, OBRAS E SERVIÇOS PÚBLICOS.....	33
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE .....	37
SECRETARIA MUNICIPAL DA INFÂNCIA, JUVENTUDE E ESPORTES.....	56
SECRETARIA MUNICIPAL DE CULTURA.....	58
SECRETARIA MUNICIPAL DA MULHER.....	59
LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO.....	60
PRIORIDADES DE ATENDIMENTO.....	61
MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS.....	61
PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS .....	61
MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL .....	62



## INTRODUÇÃO

A Carta de Serviços ao Cidadão, foi elaborada pela Prefeitura Municipal de Nova Olinda do Tocantins e traz a descrição dos principais serviços oferecidos pelo Município, as formas de acessos, compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público. A presente Carta de Serviços ao Cidadão, visa divulgar ao cidadão os serviços prestados pelo Município de Nova Olinda do Tocantins, seus compromissos de atendimento para que sejam conhecidos amplamente pela sociedade. Para tanto, realizou-se um levantamento com as

(doze) Secretarias existentes buscando reconhecer e agrupar os serviços por elas prestados, com informações necessárias à sua identificação e acesso. A elaboração desta Carta, teve como premissas as disposições do artigo 7º da Lei Federal nº13.460, de 26 de Junho de 2017. Importante destacar que os serviços, horários e locais de atendimento descritos nesta Carta poderão ser eventualmente modificados em função das necessidades demandadas, bem como que de acordo com o §4º do art.7º da Lei Federal nº13.460, de 26 de Junho de 2017, a Carta de Serviços será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet.



## **SERVIÇOS DA PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA OLINDA DO TOCANTINS AO CIDADÃO**

Conheça os serviços oferecidos pela Prefeitura Municipal de Nova Olinda/TO, onde, como, quando e quem pode solicitar. PORTAL DA TRANSPARÊNCIA  
No "Portal da Transparência" o cidadão tem acesso as seguintes informações;

**Informações  
Institucionais****Recursos Humanos****Obras****Receitas****Diárias****Planejamento e  
Prestação de Contas****Despesas****Licitações****Serviço de Informação  
ao Cidadão (SIC)****Convênios e  
Transferências****Contratos****Ouvidoria****Legislação e  
publicações****LGPD e  
Governo Digital****Renúncia  
de Receita****Emendas  
Parlamentares****Saúde****Educação**



## PORTAL DA TRANSPARÊNCIA

### SERVIÇO DISPONIBILIZADO

Acesso as informações da Prefeitura Municipal de Nova Olinda/TO, bem como visualizar informações atualizadas e seu histórico; e, também, gravar relatórios em diversos formatos

### OBJETIVO

Portal da Transparência e uma ferramenta que permita ao cidadão conhecer, questionar e atuar, também, como fiscal da aplicação de recursos públicos.

### QUEM PODE SOLICITAR

Qualquer cidadão

### PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO

Pela internet:  
<https://novaolinda.to.gov.br/transparencia/>

### PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO

Imediato

### FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Internet

### MODELO PADRÃO DOCUMENTO

Não possui.

**OUIDORIA**

Nesta Seção foram agrupados os serviços vinculados a Ouvidoria, disponibilizados pelo Município de /TO. Você sabia que a Ouvidoria tem um código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos? É a Lei Federal nº 13.460/2017. Nesta Lei fica estabelecido que a Prefeitura Municipal de Nova Olinda/TO tem o dever de incentivar a participação ativa do cidadão/usuário. Em outras palavras, cabe à Prefeitura proporcionar meios que permitam ao cidadão/usuário conhecer, acompanhar e se pronunciar sobre – a qualidade da prestação do serviço público, à transparência das informações, à fiscalização da aplicação das verbas públicas (dinheiro público) do Município. Qualquer pessoa poderá representar ou comunicar irregularidade praticada por gestores municipais; solicitar informação; reclamar; sugerir; elogiar ou até mesmo criticar, para que após análise e investigação possam ser tomadas as eventuais providências.

**Tipos de Serviços desta Seção:****Manifestações Recebidas pela Ouvidoria****MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUIDORIA****SERVIÇO  
DISPONIBILIZADO**

Garantir que as demandas registradas sejam analisadas, apuradas e, quando for o caso, solucionadas pelos setores competentes.

**OBJETIVO**

Promover a qualidade da comunicação entre o cidadão e a Prefeitura Municipal de Nova Olinda/TO.

**TIPOS DE MANIFESTAÇÕES  
RECEBIDAS PELA  
OUIDORIA**

Comunicação e Irregularidade, Solicitação de Demanda, Reclamação, Sugestão, Denúncia, Elogio, Crítica

**PRINCIPAIS ETAPAS DO  
SERVIÇO**

A manifestação é feita no site oficial da Prefeitura, gera-se um número de protocolo "alfanumérico", isto é, o protocolo conterá uma sequência de letras e números. Caso o cidadão/usuário não registre e-mail em campo específico, este deverá anotar o número do protocolo para realizar acompanhamento posterior. Já para os casos em que há identificação e o cadastro do e-mail, o número do protocolo será encaminhado automaticamente para o e-mail devidamente cadastrado pelo cidadão/usuário <http://novaolinda.to.gov.br/transparencia/ouvidoria/>

**PREVISÃO DE PRAZO  
PARA RESPOSTAS**

Ouidoria: 30 dias(prazo de acordo comaLeiFederal nº 13.460/2017) SIC: 20 dias(para respostade solicitação) 10 dias(para responder o recurso)

**PRIORIDA DE  
ATENDIMENTO**

Imediato

**FORMA DE PRESTAÇÃO  
DO SERVIÇO**

Internet



## GABINETE DO PREFEITO

Nesta Seção foram agrupados os serviços vinculados ao Gabinete do Prefeito, disponibilizados pelo Município de Nova Olinda/TO. A identificação, transcrição e atualização dos serviços vinculados às atividades de Gabinete do Prefeito e disponibilizados pelo Município (seus objetivos, requisitos e documentos necessários, principais etapas, previsão de prazos de atendimento e formas de prestação dos serviços) são de responsabilidade da servidora Rosileide Luz Barbosa.

### Tipos de Serviços desta Seção:

Atendimento à População

Controladoria Geral

Conselho Tutelar

#### ATENDIMENTO À POPULAÇÃO

##### SERVIÇO DISPONIBILIZADO

Atendimento às demandas da população.

##### OBJETIVO

Atender os munícipes de Santa Maria do Tocantins, estimulando o diálogo com a população para ouvir seus anseios, necessidades e reclamações, com vistas a melhoria dos serviços públicos prestados.

##### REQUISITOS /NECESSÁRIOS

Atendimento ao Público por ordem de chegada. De segunda a sexta-feira exceto feriados das 07h:00min as 11h:00min e das 13h00min as 17h00min.

##### PRIORIDADE ATENDIMENTO DE

Por ordem de chegada, exceto quando o assunto for urgente.

##### FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Presencial

##### MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS

Não possui



## CONTROLADORIA GERAL

Além de prestar apoio ao Controle Externo, cabe à Controladoria Geral conforme previsto na Lei Municipal nº 12/2009, à avaliação da ação governamental e da gestão dos administradores públicos municipais, por intermédio da fiscalização e da auditoria contábil, financeira, orçamentária, operacional e patrimonial; de modo a promover à integração e à homogeneização de entendimentos dos atos dos respectivos órgãos e/ou entidades do Município de Nova Olinda/TO. Também desempenha articulação com a Ouvidoria, Ministério Público, Tribunal de Contas Estadual e outros órgãos de controle.

### CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

#### CANAIS DE ATENDIMENTO

Presencial: Sede da Prefeitura Na Avenida Goiás 1284, Centro - Nova Olinda - TO  
Horário de atendimento: 07:00 às 11:00 horas e 13:00 às 17:00 horas.

#### QUERO TER ACESSO ÀS INFORMAÇÕES DE UM PROCESSO, ONDE SOLICITAR?

**Internet(E-SIC):**  
<https://serviportal.toc.gov.br/transparencia/ouvidoria/>  
**Pessoalmente:**  
Sede da Prefeitura - Na Avenida Goiás 1284, Centro - Nova Olinda  
Horário de atendimento: 07:00 às 11:00 horas e 13:00 às 17:00 horas.

#### PREVISÃO DE PRAZO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E DOS REQUISITOS

Os pedidos de acesso à informação sob a guarda da Controladoria Geral, segue os requisitos e os prazos descritos na Lei Federal nº 12.527/2011.

#### TAXA E PREÇOS?

Não há custos para pedir o acesso às informações dos processos sob guarda do controle interno.



## CONSELHO TUTELAR

É um órgão permanente e autônomo, não jurisdicional, encarregado de zelar pelo cumprimento dos direitos das crianças e adolescentes. O Conselho é composto por cinco membros eleitos pela comunidade local, com mandato de quatro anos, permitida uma recondução. A população pode acionar o Conselho Tutelar quando tiver suspeita ou confirmação de casos de agressão física e/ou psicológica a crianças e adolescentes; ausência ou evasão escolar e quaisquer outras violações de direitos.

### SERVIÇO DISPONIBILIZADO

Atender crianças e adolescentes vítimas de violência ou violação de direito, aplicando medida de proteção necessária a cada caso.

### OBJETIVO

Órgão encarregado de zelar pelo cumprimento dos direitos da criança e do adolescente.

### REQUISITOS /NECESSÁRIOS

Atendimento desde o nascituro até aos 18 anos incompletos.

### PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO

Averiguação de denúncias através de visitas in loco.

### FORMA DE SOLICITAÇÃO

Atendimento presencial na sede de segunda a sexta-feira e em escala de prontidão por telefone (63) 99211-6616

### PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO DO SERVIÇO

Depende do tipo de denúncia e averiguações do Conselho Tutelar.

### FORMAS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

O Conselho Tutelar pode aplicar medidas como encaminhamento da criança ou do adolescente aos pais ou responsável, mediante termo de responsabilidade, orientação, apoio e acompanhamento temporários, matrícula e frequência obrigatória em estabelecimento oficial de ensino fundamental, inclusão em serviços e programas oficiais ou comunitários de proteção, apoio e promoção da família, da criança e do adolescente e requisição de tratamento médico, psicológico ou psiquiátrico, em regime hospitalar ou ambulatorial, entre outros. Caso o Conselho Tutelar entenda a necessidade de afastamento do convívio familiar, comunicará o fato ao Ministério Público, explicando os motivos e as providências tomadas para a orientação, o apoio e a promoção social da família

Fone: (63) 3452-1408

Email: [prefeituranolinda2021@gmail.com](mailto:prefeituranolinda2021@gmail.com)

Horário de atendimento: 07:00 às 11:00 horas  
e 13:00 às 17:00 horas.

Endereço: Avenida Goiás 1284,  
Centro - Nova Olinda-TO



## **SECRETARIA MUNICIPAL DE FINANÇAS**

Nesta Seção foram agrupados os serviços vinculados à Secretaria Municipal de Finanças, disponibilizados pelo Município de Nova Olinda /TO.

### ***Tipos de Serviços desta Seção:***

**Pagamento de Despesa Pública**

**Alvará de Licença e Funcionamento**

**Imposto de Transmissão de Bens Imóveis – ITBI**

**IPTU**

**Departamento de Contabilidade**



## PAGAMENTO DE DESPESA PÚBLICA

### OBJETIVO

Dentre outras atribuições correlatas que lhe forem atribuídas pelo Chefe do Poder Executivo: Avaliar permanentemente as finanças municipais; Manter a guarda e movimentação dos valores do Município; Promover o controle da administração financeira e tributária; Manter sob controle o equilíbrio orçamentário, primando-se sempre pelo superávit financeiro, dentre outras atribuições

### REQUISITOS NECESSÁRIOS PARA PAGAMENTO DE UMA DESPESA

1º EMPENHO: É registrado via sistema no momento da Contratação do serviço ou da aquisição do material ou bem, Obra e amortização da dívida. Assim, o empenho da despesa Pública cria para o Município a obrigação de pagamento Pendente ou não de implementação de condição. Ou seja, consiste Em reservar a dotação (dinheiro) destinadas para uma despesa Específica. 2º LIQUIDAÇÃO: Normalmente, é processada pelas unidades executoras ou pelo departamento de contabilidade da Prefeitura, ao receberem o objeto do empenho (o material, serviço, bem ou obra contratada). A liquidação consiste na verificação do direito adquirido do credor tendo por base os títulos e todos os documentos comprobatórios (ordem de serviço, nota fiscal, certidões, etc.). Isto é, apurar a origem e objeto do que se deve pagar; a importância exata a pagar; a quem se deve pagar. 3º PAGAMENTO: Processado pela Unidade Gestora Executora no momento da emissão da Ordem bancária e documentos relativos à retenção de tributos, quando for o caso. O pagamento consiste na entrega de numerário ao credor e só pode ser efetuado após a regular liquidação da despesa pública.

### ONDE VEJO OS PAGAMENTOS REALIZADOS

Para acessar a íntegra dos pagamentos realizados pela Prefeitura acesse o portal da transparência. As informações são lançadas diariamente

<https://novaolinda.to.gov.br/transparencia/pagamentos/>



## ALVARÁ DE LICENÇA E FUNCIONAMENTO

### SERVIÇO DISPONIBILIZADO

Emissão do Alvará de  
Licença e Funcionamento

### OBJETIVO

Emitir o Alvará de Licença e  
Funcionamento, permitindo que a  
empresa inicie suas atividades

### REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Alvará de Licença e Funcionamento:

- Antes de constituir a empresa na Receita Federal, requerer para Secretaria do Planejamento, um estudo de viabilidade do endereço, para verificar se a atividade pode ser exercida naquele local;

Deve ser verificado no Setor de Fiscalização também a obrigatoriedade do Alvará Sanitário.

Autônomos:

- Cadastro Fiscal de Contribuinte em 3 vias (disponível no site do município)
- Cópia identidade e CPF;
- Cópia do curso de atividade se tiver;
- Cópia da identidade do conselho de classe a que pertence;
- Cópia comprovante de endereço;
- Declaração de como serão efetuados o atendimento e prestação dos serviços, nos casos de registro com endereço apenas para ponto de referência.

O MEI (Microempreendedor Individual) é isento da  
Taxa de Licença



REQUISITOS /  
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

O Alvará só será liberado depois do pagamento da taxa de Licença (se devida), da apresentação de todos os documentos necessários e vistoria do Fiscal Municipal Alvará de Comércio

**Ambulante ou Eventual:**

Protocolar na Prefeitura Municipal apresentando documentação necessária.

- Cópia do RG e CPF;

Se tiver empresa constituída, apresentar cópia do cartão CNPJ e contrato social ou ficha de cadastro no MEI;

PREVISÃO DE PRAZO  
PARA REALIZAÇÃO

Em torno de 15 dias.

PRIORIDADE DE  
ATENDIMENTO

É seguida a ordem de chegada.

FORMA DE  
PRESTAÇÃO DO  
SERVIÇO

Processo físico de avaliação de documentos com posterior vistoria do Fiscal e emissão do Alvará



## ITBI - IMPOSTO DE TRANSMISSÃO DE BENS IMÓVEIS

### SERVIÇO DISPONIBILIZADO

ITBI - Imposto de Transmissão de Bens Imóveis. Trata-se de um tributo municipal que deve ser pago na aquisição do imóvel (terreno, casa ou apartamento, etc).

### OBJETIVO

Oficializar o processo de compra e venda, após o pagamento do tributo.

### REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

#### Documentos obrigatórios para encaminhar o ITBI:

- Certidão de Inteiro Teor
- Caso a aquisição do imóvel seja realizado com recursos através de financiamento: cópia da opção de compra/venda onde constem discriminados os valores de recurso próprio, valor FGTS e valor financiado. Bem como, discriminar se o valor do financiamento é oriundo do Sistema Financeiro de Habitação (por exemplo: Minha Casa Minha Vida).
- 
- Caso a aquisição do imóvel seja através de leilão ou adjudicação: cópia da carta de arrematação e/ou Documentos que comprovem o processo.

Encaminhar ao Setor de Tributos de forma presencial no Setor de Protocolo da Prefeitura Municipal guia de ITBI preenchida em 2 vias e a matrícula atualizada do imóvel. Após o recebimento, se a documentação estiver de acordo será respondido o e-mail do contribuinte com o envio da guia para recolhimento do imposto. Após confirmação do pagamento do ITBI, o contribuinte poderá retirar na Tesouraria do Município a documentação para ser encaminhada ao Tabelionato

### PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO

Encaminhar ao Setor de Tributos de forma presencial no Setor de Protocolo da Prefeitura Municipal guia de ITBI preenchida em 2 vias e a matrícula atualizada do imóvel. Após o recebimento, se a documentação estiver de acordo será respondido o e-mail do contribuinte com o envio da guia para recolhimento do imposto. Após confirmação do pagamento do ITBI, o contribuinte poderá retirar na Tesouraria do Município a documentação para ser encaminhada ao Tabelionato

### PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO

10 dias.

### PRIORIDADE DE ATENDIMENTO

É seguida a ordem de solicitação

### PRIORIDADE DE ATENDIMENTO

Por e-mail e presencial



## DEPARTAMENTO DE CONTABILIDADE

### SERVIÇO DISPONIBILIZADO

Previsão da receita, fixação da despesa, empenho, descentralização de créditos,

### OBJETIVO

De acordo com dispositivos da Lei nº 4.320/64, a Contabilidade Pública pode ser definida como sendo o ramo da Contabilidade que registra, controla e demonstra a execução dos orçamentos, dos atos e dos fatos da Fazenda Pública e o patrimônio público e suas variações.



## SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO E PLANEJAMENTO

Nesta Seção foram agrupados os serviços vinculados a Secretaria da Administração, disponibilizados pelo Município de Nova Olinda /TO. A identificação, transcrição e atualização dos serviços vinculados às atividades de Administração e disponibilizados pelo Município (seus objetivos, requisitos e documentos necessários, principais etapas, previsão de prazos de atendimento e formas de prestação dos serviços) são de responsabilidade da Secretária Noely Maria Martins Cardoso.

### ***Tipos de Serviços desta Seção:***

**Declaração/Perfil Profissiográfico Profissional PPP/ Cópia da Pasta Funciona**

**Departamento de Almoxarifado e Patrimônio**

**Departamento de Compras e Licitação**

**SERVIÇOS AO SERVIDOR MUNICIPAL: CERTIDÃO /  
DECLARAÇÃO/PERFIL PROFISSIOGRÁFICO  
PROFISSIONAL-PPP/CÓPIA DA PASTA FUNCIONAL**

### **SERVIÇO DISPONIBILIZADO**

Certificação/declaração, cópia de registros de atos pertinentes à vida funcional do servidor público municipal ativo, com ou sem vínculo vigente

### **OBJETIVO**

Certificar/declarar o vínculo junto ao Município, através do registro funcional de servidores públicos municipais, bem como fornecer cópia na íntegra de sua pasta

### **REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS**

A solicitação deve ser feita, pessoalmente, junto a Secretaria Municipal de Administração Documentos básicos: 1. Documentos e/ou informações sobre o período a ser certificado e a motivação da demanda

Fone: (63) 3452-1408

Email: [prefeituranolinda2021@gmail.com](mailto:prefeituranolinda2021@gmail.com)

Horário de atendimento: 07:00 às 11:00 horas  
e 13:00 às 17:00 horas.



## PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO

O solicitante deve se apresentar, com a documentação básica necessária e o requerimento devidamente preenchido e assinado, junto a Secretaria Municipal de Administração, para efetuar o registro de sua demanda. Obs: O serviço de cópia da pasta funcional será cobrado conforme previsões do Código Tributário Municipal

## PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO

Até 20 dias

## PRIORIDADE DE ATENDIMENTO

Conforme ordem de protocolo.

## FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Processo físico de avaliação de documentos

## MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS

Requerimento padrão.

## DEPARTAMENTO DE ALMOXARIFADO E PATRIMÔNIO

## SERVIÇO DISPONIBILIZADO

Além de desempenhar outras atividades correlatas que lhe forem atribuídas pelo Chefe do Poder Executivo, compete a este setor, o acompanhamento e verificação de todos os bens pertencentes à administração pública municipal, juntamente com a superintendência da pasta; encaminhar ao chefe do poder executivo municipal as demandas da pasta, pendências e necessidade de adquirir, ou não, determinados e específicos bens, a gestão do estoque dos bens patrimoniais e dos materiais de consumo, bem como tomar, controlar e armazenar os bens patrimoniais

## OBJETIVO

- Estabelecer normas de armazenamento dos materiais estocados; estabelecer as necessidades de aquisição dos materiais de consumo para fins de re- posição de estoque, bem como solicitar sua aquisição.
- Com o objetivo de minimizar os custos com a reposição de bens móveis do acervo, compete ao Departamento de Administração/Patrimônio organizar, planejar e operacionalizar um plano integrado de manutenção e recuperação para todos os equipamentos e materiais permanentes em uso no órgão ou entidade, objetivando o melhor desempenho possível e uma maior longevidade desses.



## DEPARTAMENTO DE COMPRAS E LICITAÇÃO

### SERVIÇO DISPONIBILIZADO

Incumbido de executar e de coordenar as atividades que visem a aquisição de materiais e serviços do Município, competindo-lhe as seguintes atribuições: organizar e manter atualizado o cadastro de fornecedores; elaborar pesquisas de preços para a instauração de processos de licitação; adquirir materiais e/ou serviços, conforme normas e Leis em vigor. Elaborar processos de licitação de acordo com a Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021 e suas alterações, e demais legislações subsidiárias aplicáveis; dentre outras atribuições.

### OBJETIVO

Atende às demandas de contratações e de compras, devidamente programadas pelo Chefe do Poder Executivo e pelas Secretarias Municipais. Desempenha a abertura dos processos de compras e contratações nos moldes estabelecidos nas legislações vigentes, cabendo aos interessados seguir os requisitos determinados no Edital e nos Termos de Referência e demais estatutos aplicáveis.

### PROCEDIMENTOS LICITATORIOS

Sou fornecedor e quero participar de determinado procedimento licitatório? Dentro de cada "aviso de licitação" constam dos critérios e do passo a passo aplicável a cada um dos procedimentos licitatórios "em aberto", inclusive dos prazos para impetrar recurso e das dispensas e inexigibilidades de licitações. Quem pode participar e concorrer aos procedimentos licitatórios? Pessoas Jurídicas e/ou, quando aplicável ao objeto, pessoas físicas, que atendam as condições de "pré-habilitação" e "habilitação" previstas nas legislações e nos documentos que compõem o procedimento licitatório



## CANAIS DE ATENDIMENTO

**E-mail:** [licitacao@novaolinda.togov.br](mailto:licitacao@novaolinda.togov.br)

**Presencial:** Sede da Prefeitura na Avenida Goiás, centro, Nova Olinda - TO de segunda a sexta de 07h00 as 11h00 e das 13h00 as 17h00

**Telefone:** (63) 3452-1408

## DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

### SERVIÇO DISPONIBILIZADO

Responsável por gerenciar o capital humano da Prefeitura, subsidiada pelas melhores técnicas de gestão de pessoas, com vistas a conciliar os objetivos dos servidores com as metas determinadas pela Prefeitura, a o Departamento de Recursos Humanos tem o papel de planejar, gerir, executar, direta e indiretamente: as políticas e os programas relativos à área de gestão de pessoas e dos serviços especializados de segurança e saúde no trabalho, no âmbito dos órgãos e entidades da Prefeitura; os concursos públicos e os processos de seleção de pessoal; o cálculo de proventos e a folha de pagamento; o controle da frequência dos servidores; dentre outros.

### OBJETIVO

Promover a gestão de pessoas e atuar no recrutamento e seleção de perfis com as melhores possibilidades de atender aos requisitos preestabelecidos pela empresa

### CANAIS DE ATENDIMENTO

**Presencial:** Sede da Prefeitura na Avenida Goiás, centro, Nova Olinda - TO de segunda a sexta de 07h00 as 11h00 e das 13h00 as 17h00  
**Telefone:** (63) 3452-1408

Para saber maiores informações sobre folha de pagamento, detalhamento dos servidores, tabela do padrão remuneratório, diárias, estatuto dos servidores, acesse o site oficial da <https://novaolinda.to.gov.br/transparencia/servidores-2/>

Fone: (63) 3452-1408

Email: [prefeituranolinda2021@gmail.com](mailto:prefeituranolinda2021@gmail.com)

Horário de atendimento: 07:00 às 11:00 horas e 13:00 às 17:00 horas.



### SECRETARIA MUNICIPAL DE TURISMO E MEIO AMBIENTE

Nesta Seção foram agrupados os serviços vinculados às atividades de turismo e meio ambiente, disponibilizados pelo Município de Nova Olinda /TO.

A identificação, transcrição e atualização dos serviços vinculados às atividades de turismo e meio ambiente disponibilizados pelo Município (seus objetivos, requisitos e documentos necessários, principais etapas, previsão de prazos de atendimento e formas de prestação dos serviços) são de responsabilidade do Secretário Donizete Adedimar Da Silva.

### Tipos de Serviços desta Seção:

DESENVOLVIMENTO TURÍSTICO

PRESERVAÇÃO AMBIENTAL

## DESENVOLVIMENTO TURÍSTICO

### SERVIÇO DISPONIBILIZADO

Promover eventos com vistas a promover fluxo turístico e proporcionar oportunidade de geração de renda para a população buscando o aprimoramento constante da qualidade da recepção ao turista, do atendimento adequado e qualidade dos serviços colocados a sua disposição

### OBJETIVO

Promover o desenvolvimento do turismo, seja na cidade, estado ou país, através da criação e implementação de políticas públicas que visem a geração de emprego, renda e desenvolvimento econômico e social.

### QUEM PODE SOLICITAR OS SERVIÇOS

Pessoas físicas: Indivíduos que desejam informações sobre atrativos turísticos, eventos, cursos de guias de turismo, ou que queiram se cadastrar como guias de turismo.  
Pessoas jurídicas: Empresas e estabelecimentos que prestam serviços turísticos (agências de viagens, hotéis, restaurantes, etc.).  
Entidades e organizações: Associações, ONCs e outras entidades que atuam na área do turismo.



**DOCUMENTOS  
NECESSÁRIOS PARA  
SOLICITAÇÃO DO  
SERVIÇO**

- CPF;
- Documento Pessoal de Identificação (RG / CNH);
- Comprovante de endereço (atualizado);  
Inscrição Estadual;

**PRIORIDADE DE  
ATENDIMENTO**

De acordo com o cronograma de atendimento e por ordem de inscrição dos interessados

**PREVISÃO DE  
PRAZO PARA  
REALIZAÇÃO**

Conforme cronograma de trabalho/necessidade

**FORMA DE  
PRESTAÇÃO DO  
SERVIÇO**

Solicitação por telefone ou presencial e realização do serviço presencial.



## SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO

Nesta Seção foram agrupados os serviços vinculados às atividades da Secretaria Municipal de Educação, disponibilizados pelo Município de Nova Olinda do Tocantins. A identificação, transcrição e atualização dos serviços vinculados às atividades de Ensino e disponibilizados pelo Município (seus objetivos, requisitos e documentos necessários, principais etapas, previsão de prazos de atendimento e formas de prestação dos serviços) são de responsabilidade da Secretária Zuleide Tenório Bezerra.

### *Tipos de Serviços desta Seção:*

Educação Infantil

Ensino Fundamental

Histórico Escolar

Transferência Escolar

Transporte Escolar

### **EDUCAÇÃO INFANTIL**

#### SERVIÇO DISPONIBILIZADO

Oferta de vagas na etapa de Educação Infantil através da rede própria de ensino.

#### OBJETIVO

Promover o acesso gratuito à Educação Infantil.



## REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

As matrículas e rematrículas devem ser feitas pessoalmente pelos responsáveis pelos estudantes, junto a Secretaria da Escola. Documentos necessários Rede:

- CPF;
- Foto 3x4;
- Cartão do SUS;
- Cartão de vacinação, com declaração emitida no posto de Saúde;
- Comprovante de endereço atualizado;
- Histórico escolar ou declaração de transferência válida;
- Identificação do responsável.

Documento Específico:

- Ficha de Matrícula e Rematricula;
- Autorização de uso de imagem; Laudo de Restrição alimentar ou de deficiência em geral.

## PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO

**Rede Própria:** as matrículas e rematrículas são realizadas diretamente nas Secretarias das Escolas e devem ser realizadas pelos responsáveis pelos estudantes, mediante a apresentação dos documentos necessários.

A escola oferece jornada ampliada.

## PRIORIDADE DE ATENDIMENTO

Conforme ordem de inscrição.

## FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

A matrícula é realizada presencialmente na secretaria da instituição desejada

## ***Ensino Fundamental***

## SERVIÇO DISPONIBILIZADO

A Secretaria Municipal de Educação, Cultura (SEMED) disponibiliza Ensino Fundamental.

Escolas municipais:

- Escola Mun. Ladislau de Oliveira
- Escola Mun. Antônio Pereira (Zona Rural)
- Escola Mun. Pedro Chicou de Alencar
- Escola Mun. Maria Lira
- Escola Mun. Adriano Martins Brilhante (Zona Rural)

Fone: (63) 3452-1408

Email: [prefeituranolinda2021@gmail.com](mailto:prefeituranolinda2021@gmail.com)

Horário de atendimento: 07:00 às 11:00 horas  
e 13:00 às 17:00 horas.



## OBJETIVO

Promover o acesso gratuito ao Ensino Fundamental.

## REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

As matrículas e rematrículas devem ser feitas pessoalmente pelos responsáveis pelos estudantes junto às Secretarias das Escolas. Documentos necessários:

- Certidão de nascimento e cédula de identidade;
- CPF
- Foto 3x4;
- Cartão do SUS
- Cartão de vacinação, com declaração emitida no posto de Saúde;
- Comprovante de endereço atualizado;
- Histórico escolar ou declaração de transferência válida;
- Identificação do responsável. Documento Específico;
- Ficha de matrícula e rematrícula;
- Autorização de uso de imagem;
- Autorização para passeios dentro dos limites do município;
- Laudo de restrição alimentar ou de deficiência em geral

## PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO

O processo de ingresso e transferência nas escolas municipais ocorre mediante decreto divulgado nas escolas, comércio local e redes sociais. A efetivação da matrícula ocorre com a solicitação da apresentação da documentação exigida pela Escola e com a assinatura dos pais ou responsáveis.

## PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO

Existindo vaga disponível, o atendimento da demanda é imediato. Inscrições e Matrículas: dezembro e Janeiro.



**PRIORIDADE DE ATENDIMENTO**

Conforme ordem de chegada

**FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

A matrícula é realizada presencialmente. Oferta de matrículas de ensino fundamental.

## ***HISTÓRICO ESCOLAR***

**SERVIÇO DISPONIBILIZADO**

Emissão de Histórico Escolar para escolas em Funcionamento emitidos pela SEMED para transferência do estudante. Atestados de vaga são fornecidos pelas escolas.

**OBJETIVO**

Atender as demandas de emissão de histórico escolar

**REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS**

Nome completo de solteiro, nome do pai, nome da mãe, profissão dos pais, escola em que estudou, ano, série, telefone, CPF, data de nascimento.

**PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO**

A solicitação poderá ser feita mediante solicitação No endereçado à SEMED

**PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO**

Após solicitação, a SEMED emite o documento em até 30 dias.



**PRIORIDADE DE ATENDIMENTO**

Conforme demanda

**FORMA DE ATENDIMENTO**

Presencial

**MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS**

Requerimento Padrão, como está no sistema para gestão Educacional -SIGE

### **TRANSFERÊNCIA ESCOLAR**

**SERVIÇO DISPONIBILIZADO**

Transferência de aluno nas Escolas Municipais de Educação Infantil e de Ensino Fundamental.

**OBJETIVO**

Atender as demandas de transferência de alunos que frequentam as escolas de educação infantil e ensino fundamental

**REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS**

Em primeiro momento a escola emite o atestado de vaga para ser solicitado a escola de origem o histórico escolar (quando há o caso a escola envia parecer ou relatório do estudante), para efetivar a matrícula devem ser apresentados os documentos:

Histórico Escolar (ou comprovante de escolaridade com o prazo de entrega do histórico):

- Certidão de nascimento e/ou documento de identidade
- CPF;
- Foto 3x4 atual;
- Comprovante de residência;
- Carteira de Vacinação;
- Identificação do responsável.
- Contato, e-mail

**PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO**

O solicitante deve comparecer, com a documentação básica necessária.



**PREVISÃO DE  
PRAZO PARA  
REALIZAÇÃO**

A demanda será atendida sempre que houver vaga.

**PRIORIDADE DE  
ATENDIMENTO**

Conforme demanda de alunos da zona rural atendidos pelo transporte escolar.

**FORMA DE  
PRESTAÇÃO DE  
SERVIÇOS**

Presencial

**MODELO PADRÃO  
DE DOCUMENTOS**

Requerimento Padrão

**TRANSPORTE ESCOLAR**

**SERVIÇO  
DISPONIBILIZADO**

As inscrições do transporte escolar são realizadas junto com as matrículas diretamente nas escolas.

**OBJETIVO**

Transporte de todos os alunos a partir da creche.

**REQUISITOS/  
DOCUMENTOS  
NECESSÁRIOS**

Matrícula regular nas instituições de ensino do Município.



ESTADO DO TOCANTINS

GOVERNO MUNICIPAL DE NOVA OLINDA

SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO

ADM: 2025/2028



**PRINCIPAIS ETAPAS  
DO SERVIÇO**

Assim que efetuada a matrícula e constatada a necessidade do transporte, o aluno já está apto a usufruir do mesmo.

**PREVISÃO DE PRAZO  
PARA REALIZAÇÃO**

Os horários aproximados que os veículos passam nas comunidades, são divulgados nos grupos de Whatsapp de rotas antes do início letivo. Caso ocorra alterações nas linhas sempre haverá um aviso prévio.

**PRIORIDADE DE  
ATENDIMENTO**

Conforme demanda.

**FORMA DE  
PRESTAÇÃO DO  
SERVIÇO**

Presencial

**MODELO PADRÃO  
DE DOCUMENTOS**

Ficha de inscrição conforme decreto

Endereço: Avenida Goiás 1284,  
Centro - Nova Olinda-TO

Fone: (63) 3452-1408

Email: [prefeituranolinda2021@gmail.com](mailto:prefeituranolinda2021@gmail.com)

Horário de atendimento: 07:00 às 11:00 horas  
e 13:00 às 17:00 horas.



### Secretaria Municipal De Trabalho, Integração Social e Habitação

Nesta Seção foram agrupados os serviços vinculados às atividades da Secretaria Municipal De Trabalho, Integração Social e Habitação, disponibilizados pelo Município de Nova Olinda/TO. A identificação, transcrição e atualização dos serviços vinculados às atividades de Assistência Social e disponibilizados pelo Município (seus objetivos, requisitos e documentos necessários, principais etapas, previsão de prazos de atendimento e formas de prestação dos serviços) são de responsabilidade da Secretaria Ana Maria Chaves dos Santos.

### Tipos de Serviços desta Seção:

#### ATENDIMENTO DO CRAS

### ATENDIMENTO DO CRAS E CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

#### SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS

- Atendimento do Serviço Social: individual, familiar, multiprofissional, visitas domiciliares.
- Gestão dos sistemas relacionados a Política de Assistência Social: SAA Web; RMA; SIGPBF; SICON; SISC; BPC Escola; Prontuário Eletrônico.
- Encaminhamento e revalidação das carteiras de transporte intermunicipal e interestadual da Pessoa com Deficiência e Idoso.
- Orientação e encaminhamento de usuários para a concessão de Benefício de Prestação Continuada – BPC – Idoso e BPC Deficiente.
- Acesso e orientação sobre o uso do Portal do Meu INSS.
- Orientação e encaminhamento para o Ministério Público e Poder Judiciário.
- Gestão do Programa Bolsa Família: Cadastro; Revisão Cadastral; Bloqueio e Desbloqueio de Benefícios; Condicionalidades do Programa Bolsa Família – PBF.
- Gestão dos Sistemas: SIGPBF; SIBEC; CADÚNICO; SICON.
- Atendimento das famílias encaminhadas pelo Conselho Tutelar, Ministério Público, Sistema Judiciário, Secretaria Municipal de Saúde, Secretaria Municipal de Educação.
- Oferta de Benefícios Eventuais e Emergenciais: Auxílio Alimentar "Cesta Básica"; Auxílio Natalidade; Auxílio Funeral; Auxílio por situação de Vulnerabilidade Temporária; Auxílio para Atender Situação de Calamidade Pública; Auxílio Passagem

Fone: (63) 3452-1408

Email: [prefeituranolinda2021@gmail.com](mailto:prefeituranolinda2021@gmail.com)

Horário de atendimento: 07:00 às 11:00 horas  
e 13:00 às 17:00 horas.

Endereço: Avenida Goiás 1284,  
Centro - Nova Olinda-TO



## SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS

Intermunicipal e Interestadual; Auxílio Moradia.

- Orientações sobre os serviços públicos e rede socioassistencial.
- Acompanhamento de Famílias em Vulnerabilidades Social através do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF;
- Acompanhamento de Crianças; Idosos, Adolescentes e Adultos em situação de Vulnerabilidade e Risco Social através dos Grupos de Orientação Social no Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos – SCFV; Ações Sociais Comunitárias de Orientação da população sobre acesso a serviços, programas, projetos e benefícios

## OBJETIVOS

- Porta de Entrada do Sistema Único de Assistência Social – SUAS;
- Responsável pela oferta dos Serviços da Proteção Social Básica na Política de Assistência Social
- Responsável pela garantia dos direitos sociais das famílias e /ou indivíduos que estão em situação de vulnerabilidade e/ou risco social

## REQUISITOS E DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Requisitos:

- O usuários deve residir no município de Santa Maria do Tocantins. □ Possuir Cadastro Único.
- Manter o Cadastro único atualizado, no mínimo cada dois anos, com endereços e telefones. Documentos Básicos:
- Certidão de Nascimento ou Casamento;
- Registro Geral – RG
- Cadastro de Pessoa Física – CPF; □ Título de Eleitor Comprovante de Residência

Fone: (63) 3452-1408

Email: [prefeituranolinda2021@gmail.com](mailto:prefeituranolinda2021@gmail.com)

Horário de atendimento: 07:00 às 11:00 horas  
e 13:00 às 17:00 horas.



## REQUISITOS E DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

- Comprovante de Renda
- Declaração Escolar (para estudantes)
- É necessário a apresentação dos documentos listados acima de cada membro da família.
- Com relação à dúvidas e esclarecimentos sobre as documentações a serem apresentadas para atendimento no CRAS e participação em serviços, programas, projetos e benefícios deve-se procurar a unidade CRAS pessoalmente ou pelo telefone (63) 3452- 1122 de segunda feira à sexta-feira no horário das 07:00 às 11:00 e das 13:00 às 17:00

## PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO

- Dirigir-se ao CRAS e procurar a Recepção para iniciar o atendimento da demanda;
- Ligar no telefone (63) 3452-1122 e solicitar atendimento.

## PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO

- Imediato
- De acordo com Oferta de Projetos e Programas



### PRIORIDADE DE ATENDIMENTO

- Público Prioritário: Mulheres, Idosos, Crianças, Adolescentes e Pessoas com Deferência;
- De acordo com a demanda do território;
- De acordos com a demanda da família
- De acordo com encaminhamento realizado

### FORMAS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇO

- Presencial e de acordo com a disponibilidade

### MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS

- Documentos pessoais e Comprovante de Residência
- Demais documentos informar-se na unidade de CRAS



## SECRETARIA MUNICIPAL DE TRANSPORTES, OBRAS E SERVIÇOS PÚBLICOS

Nesta Seção foram agrupados os serviços vinculados à Secretaria Municipal de Obras e Serviços Publicados disponibilizados pelo Município de Nova Olinda/TO. A identificação, transcrição e atualização dos serviços vinculados às atividades de Obras e Serviços Públicos e disponibilizados pelo Município ( seus objetivos, requisitos e documentos necessários, principais etapas, previsão de prazos de atendimento e formas de prestação dos serviços) são de responsabilidade do Secretário Virgílio Rua Cardoso.

### *Tipos de Serviços desta Seção:*

**Obras Públicas**

**Iluminação Pública**

**Melhorias em vias públicas (meio-fio, drenagem pluvial, buracos nas vias, roçadas, podas, jardinamento e recolhimento de podas)**



## OBRAS PÚBLICAS

### SERVIÇO DISPONIBILIZADO

Conjunto de ações preventivas, de socorro, assistenciais e reconstrutivas, destinadas a evitar ou minimizar os desastres, preservar o moral da população e restabelecer a normalidade social

### OBJETIVO

Atender as demandas de emergência, oriundas de situações de socorro, assistenciais, reconstrutivas, de desastres ambientais

### REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Acionar o serviço por telefone: (63) 3452-1408

### PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO

O solicitante deve telefonar para a Prefeitura Municipal de Nova Olinda ou ir de forma presencial para informar a situação e solicitar os serviços

### PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO

Imediato, conforme disponibilidade de pessoal e materiais



## ILUMINAÇÃO PÚBLICA

### SERVIÇO DISPONIBILIZADO

Manutenção da rede de  
iluminação pública

### OBJETIVO

Manter a iluminação nas vias públicas do  
Município de Nova Olinda /TO

### REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

O pedido do serviço deve ser realizado pessoalmente no Setor de Protocolos da Prefeitura Municipal ou através do telefone (63) 3452-1408. O requerente deverá indicar o local da prestação do serviço, informando o endereço completo, pontos de referência e contato do responsável

### PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO

Após o recebimento do pedido a servidora repassa para a Secretaria competente que realizará o serviço dentro do cronograma de trabalho

### PRIORIDADE DE ATENDIMENTO

É seguida a ordem de solicitação

### PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO

Conforme cronograma de trabalho, em um período médio de 10 a 15 dias.

### FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Solicitação por telefone ou presencial e realização do serviço presencial.

**MELHORIAS EM VIAS PÚBLICAS (MEIO-FIO,  
DRENAGEM PLUVIAL, BURACOS NAS VIAS, ROÇADAS,  
PODAS, JARDINAMENTO)****SERVIÇO  
DISPONIBILIZADO**

Manutenção das vias públicas (roçadas, patrulhamento e manutenção da pista de rolamento, plantio de flores, limpeza, recolhimento de podas)

**OBJETIVO**

Manter as vias e espaços públicos em condições de uso à População e visitantes do Município de Nova Olinda

**REQUISITOS /  
DOCUMENTOS  
NECESSÁRIOS**

Rotineiramente a Secretaria de Obras realiza esses serviços conforme a demanda/necessidade. Caso o Município identifique algum serviço que deva ser realizado deve encaminhar o pedido do mesmo, pessoalmente no Setor de Protocolos da Prefeitura Municipal ou através do telefone (63) 3452-1408. O requerente deverá indicar o local da prestação do serviço, informando o endereço completo, pontos de referência e contato do responsável.

**PRINCIPAIS ETAPAS  
DO SERVIÇO**

Identificada a demanda/necessidade a Secretaria de Obras realiza o serviço. Caso ocorra solicitação de Múncipes, após o recebimento Do pedido, a servidora repassa para a Secretaria competente que realizará o serviço dentro do cronograma de trabalho.

**PRIORIDADE DE  
ATENDIMENTO**

Conforme a necessidade.



## **SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE**

A identificação, transcrição e atualização dos serviços vinculados às atividades de Saúde e disponibilizados pelo Município (seus objetivos, requisitos e documentos necessários, principais etapas, previsão de prazos de atendimento e formas de prestação dos serviços) são de responsabilidade do Secretário Osvaldo Fernandes Neto

### ***Tipos de Serviços desta Seção:***

**Atendimento Médico -Atenção Básica**

**Atendimento Médico Especializado**

**Atendimento Odontológico**

**Cartão SUS**

**Farmácia Básica – Dispensação**

**Plantão Noturno e Sobreaviso**

**Transporte de Pacientes**

**Vigilância Epidemiológica – Vacinação**

**Vigilância Sanitária**



## ATENDIMENTO MÉDICO – ATENÇÃO BÁSICA

### SERVIÇO DISPONIBILIZADO

Atendimento médico clínico de atenção primária e médicos de apoio.

### OBJETIVO

Disponibilizar serviços de atenção básica em saúde através de atendimentos médicos e de enfermagem

### REQUISITOS/ DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

**Atendimento eletivo:** consulta agendada e livre demanda. A marcação das consultas pode ser realizada presencialmente na recepção ou pelos telefones:  
Atendimento de urgência: acolhimento de demanda conforme a queixa do paciente.

#### **Documentos necessários:**

- Cartão SUS Nova Olinda/ Tocantins;
- Documento de identificação;
- Certidão de Nascimento, caso não tenha RG; Trazer exames recentes e nome dos medicamentos em uso (receita), se for o caso.



## PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO

**Eletivo:** o solicitante deve apresentar-se com a documentação básica necessária, junto ao Setor de Atenção Básica, com no mínimo 15 minutos de antecedência do horário agendado, para atendimento da demanda.

**Urgência:** o solicitante deve apresentar-se com a documentação básica necessária, junto ao Setor de Atenção Básica para atendimento de enfermagem (triagem).

## PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO

**Eletivo:** conforme disponibilidade de horário na agenda.

**Urgência:** atendimento de enfermagem, para triagem e atendimento médico.

## PRIORIDADE DE ATENDIMENTO

Priorizamos pacientes com ferimentos (cortes), desmaios, febre alta, hipertensão, diabéticos, falta de ar, dor no peito (cardíacos), traumas, convulsões, que possam estar colocando em risco a vida do paciente.

## FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Presencial

## MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS

Todos são atendidos com o preenchimento da Ficha de atendimento ambulatorial.

Fone: (63) 3452-1408

Email: [prefeituranolinda2021@gmail.com](mailto:prefeituranolinda2021@gmail.com)

Horário de atendimento: 07:00 às 11:00 horas  
e 13:00 às 17:00 horas.



## ATENDIMENTO MÉDICO ESPECIALIZADO

### SERVIÇO

Fisioterapia; Serviço Social; Psicologia

### OBJETIVO

Disponibilizar serviços de atenção especializada, através de atendimentos médicos especializados como de outros profissionais listados.

### REQUISITOS

#### Requisitos:

O paciente deve residir no município de Nova Olinda/Tocantins

- Possuir cadastro com endereço e telefones atualizados. Formas de Marcação:
- Presencial Documentos básicos:
- Cartão SUS de Nova Olinda do Tocantins;
- Documento de identificação, RG ou CNH;
- Certidão de Nascimento do(a)s filho(a)s, caso não tenha RG



**PRINCIPAIS  
ETAPAS DO  
SERVIÇO**

Dirigir-se ao local acima indicado com os documentos básicos para agendar o atendimento/serviço e/ou receber instruções sobre disponibilidade e tempo de espera do mesmo.

**PREVISÃO DE  
PRAZO PARA  
REALIZAÇÃO**

Conforme disponibilidade de consultas e quadro clínico do paciente

**PRIORIDADE DE  
ATENDIMENTO**

Encaminhamento de outro profissional solicitando urgência no atendimento.

**FORMA DE  
PRESTAÇÃO DO  
SERVIÇO**

Presencial, conforme disponibilidade

**MODELO PADRÃO  
DE DOCUMENTOS**

Referencia e contra referência (entre os profissionais médicos).



## CARTÃO SUS

**SERVIÇO  
DISPONIBILIZADO**

Confecção e atualização do CARTÃO  
SUS – Sistema Único de Saúde.

**OBJETIVO**

Comprovar o vínculo com o  
município onde reside

**REQUISITOS /  
DOCUMENTOS  
NECESSÁRIOS**

Carteira de identidade, CPF, e comprovante de  
residência. Recém nascidos, certidão de  
nascimento.

**PRINCIPAIS  
ETAPAS DO  
SERVIÇO**

Dirigir-se ao setor responsável, de segundas a  
quintas a tarde e sextas feiras pela manhã, com  
todos os documentos em mão.

**PREVISÃO DE  
PRAZO PARA  
REALIZAÇÃO**

Imediato

**PRIORIDADE DE  
ATENDIMENTO**

Conforme ordem de chegada

**FORMA DE  
PRESTAÇÃO DO  
SERVIÇO**

Presencial

**MODELO PADRÃO  
DE DOCUMENTOS**

CAD/SUS



## ATENDIMENTO ODONTOLÓGICO

### SERVIÇO DISPONIBILIZADO

Atendimento odontológico de segunda a sexta feira odontológicas e extrações, realizando limpeza, obturações, radiografias

### OBJETIVO

Disponibilizar serviços de atenção básica bucal em saúde através de atendimentos odontológicos

### REQUISITOS/DOCU MENTOS NECESSARIOS

**Atendimento eletivo:** consulta agendada previamente na Unidade Básica de Saúde, nas Segundas-Feiras Atendimento de urgência: acolhimento de demanda espontânea, de acordo com a disponibilidade da agenda do setor.

#### **Requisitos:**

O paciente deve residir no município de NOva Olinda do Tocantins; . Possuir cadastro com endereço e telefones atualizados

#### **Documentos Básicos:**

- Cartão SUS de Nova Olinda do Tocantins;
- Documento de identificação.

**PRINCIPAIS ETAPAS  
DO SERVIÇO**

**Eletivo:** abertura de agenda no ultimo dia do mês, de forma presencial, a partir das 7:00hs. Urgência e emergência: Devem dirigir-se ao setor de odontologia e verificar a disponibilidade da agenda. Somente serão atendidos casos extremos, com presença de dor.

**PREVISÃO DE  
PRAZO PARA  
REALIZAÇÃO**

Conforme disponibilidade de horário na agenda

**PRIORIDADE DE  
ATENDIMENTO**

Urgência ( dor)

**FORMA DE  
PRESTAÇÃO DO  
SERVIÇO**

Presencial, conforme disponibilidade.

**MODELO PADRÃO  
DE DOCUMENTOS**

Ficha de atendimento ambulatorial



## EXAMES LABORATORIAIS

### SERVIÇO DISPONIBILIZADO

Exames laboratoriais de sangue, fezes e urina, encaminhados a laboratório conveniado; Radiografias encaminhadas a serviço conveniado

### OBJETIVO

Disponibilizar exames de atenção básica, média e alta complexidade

### REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

#### Requisitos:

- Possuir encaminhamento do médico clínico;
- O paciente deve residir no município de Nova Olinda do Tocantins (comprovante de residência no nome do mesmo ou certidão autenticada em cartório que comprove residência no município);
- Possuir cadastro com endereço e telefones atualizados. Documentos básicos:
- Cartão SUS de Nova Olinda/Tocantins;
- Documento de identificação; Certidão de Nascimento, caso não tenha RG.

### PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO

- Ter a solicitação do médico;
- Dirigir-se a recepção para agendar o dia do exame e receber as orientações necessárias dos mesmos



**PREVISÃO DE  
PRAZO PARA  
REALIZAÇÃO**

Conforme disponibilidade de exames contratados.

**PRIORIDADE DE  
ATENDIMENTO**

Eletivos conforme agenda disponível, urgências realizados na hora

**FORMA DE  
PRESTAÇÃO DO  
SERVIÇO**

Presencial, conforme disponibilidade.

**MODELO PADRÃO  
DE DOCUMENTOS**

Prescrição médica.



## FARMÁCIA BÁSICA - DISPENSAÇÃO

### SERVIÇO DISPONIBILIZADO

Dispensação de medicamentos e insumos.

### OBJETIVO

Fornecer medicamentos e insumos da Farmácia Básica, de acordo com a Política Nacional de Medicamentos e outros.

### REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Requisitos:

- Possuir prescrição/receita médica; O paciente deve residir no município de Nova Olinda Tocantins (comprovante de residência no nome do mesmo ou certidão autenticada em cartório que comprove residência no município);
- Possuir cadastro com endereço e telefones atualizados. Documentos básicos:
- Cartão SUS de Nova Olinda Tocantins;
- Documento de identificação; Certidão de Nascimento, caso não tenha RG.

### PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO

Dirigir-se ao setor de atendimento da Farmácia Municipal com os documentos básicos e receituário médico com prescrição dos medicamentos a serem utilizados;

- No Setor da Farmácia também são entregues as medicações especiais do Estado, assim como realizado o processo de encaminhamento para solicitação de fraldas e medicamentos;
- Renovação de receitas sempre devem ser agendadas com antecedência, antes do término das medicações



**PREVISÃO DE PRAZO  
PARA REALIZAÇÃO**

Imediato, conforme disponibilidade de estoque ou Liberação de Processo.

**PRIORIDADE DE  
ATENDIMENTO**

Por ordem de chegada

**MODELO PADRÃO DE  
DOCUMENTOS**

Prescrição médica.

## TRANSPORTE DE PACIENTES

**SERVIÇO  
DISPONIBILIZADO**

Transporte de pacientes para consultas e exames SUS

**OBJETIVO**

Fornecer transporte para deslocamento de pacientes que utilizam serviços SUS nos municípios de Referência.

**REQUISITOS /  
DOCUMENTOS  
NECESSÁRIOS**

Requisitos:

- Possuir comprovante de agendamento de consulta/exame em outro município;
- O paciente deve residir no município de Nova Olinda Tocantins;(comprovante de residência no nome do mesmo ou certidão autenticada em cartório que comprove residência no município);
- Possuir cadastro com endereço e telefones atualizados, inclusive do acompanhante;
- agendar sempre com antecedência (MÍNIMO 5 DIAS)

Documentos básicos:

- Cartão SUS de Nova Olinda Tocantins;
- Documento de identificação;
- Certidão de Nascimento, caso não tenha RG.

Fone: (63) 3452-1408

Email: [prefeituranolinda2021@gmail.com](mailto:prefeituranolinda2021@gmail.com)

Horário de atendimento: 07:00 às 11:00 horas  
e 13:00 às 17:00 horas.



### PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO

Dirigir-se ao setor de marcação ou ligar para agendar o transporte e receber demais instruções sobre horários e acompanhantes, pelo telefone (63) 99237-0491

### PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO

Imediato, conforme disponibilidade de horários e vagas

### PRIORIDADE DE ATENDIMENTO

Atendimento agendado SUS

### FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Presencial

### MODELO PADRÃO DE DOCUMENTOS

Apresentar a solicitação da consulta agendada

## VIGILÂNCIA AMBIENTAL - DENÚNCIAS

### SERVIÇO

Verificação de denúncias

### OBJETIVO

Identificar possíveis irregularidades em terrenos e residências, eliminando qualquer criadouro do mosquito *Aedes aegypti*.

Fone: (63) 3452-1408

Email: [prefeituranolinda2021@gmail.com](mailto:prefeituranolinda2021@gmail.com)

Horário de atendimento: 07:00 às 11:00 horas e 13:00 às 17:00 horas.



**REQUISITOS /  
DOCUMENTOS  
NECESSÁRIOS**

Preferencialmente, informar nome e telefone para dar retorno sobre a denúncia

**PRINCIPAIS  
ETAPAS DO  
SERVIÇO**

Entrar em contato com a vigilância, pessoalmente ou por telefone e informar o endereço que deve ser verificado

**PREVISÃO DE PRAZO  
PARA REALIZAÇÃO**

Prazo de uma semana para verificação/vistoria. Caso seja constatada alguma irregularidade, o proprietário do imóvel pode ser notificado; Prazo de 15 dias para identificação de larvas, caso sejam encontradas.

**PRIORIDADE DE  
ATENDIMENTO**

Denúncias.

**FORMA DE PRESTAÇÃO  
DO SERVIÇO**

Presencial

**MODELO PADRÃO DE  
DOCUMENTOS**

Não possui



## VIGILÂNCIA AMBIENTAL – IDENTIFICAÇÃO DE ESPÉCIES

### SERVIÇO DISPONIBILIZADO

Identificação de lagartas e barbeiros

### OBJETIVO

Identificar lagartas perigosas, como a Taturana e barbeiros que possam transmitir a Doença de Chagas.

### REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Trazer as seguintes informações junto com a espécie:

- Nome, telefone, endereço; . Informar se houve acidente (queimadura/picada); Preferencialmente trazer a espécie viva, para facilitar a identificação.

### PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO

Entrar em contato com a vigilância, pessoalmente.

### PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO

Prazo de 15 dias para identificação das espécies

### PRIORIDADE DE ATENDIMENTO

Denúncias

### FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Presencial

### MODELO PADRÃO DE DOCUMENTO

Não possui



## VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA – VACINAÇÃO

### SERVIÇO DISPONIBILIZADO

Vacinação da população conforme Calendário Nacional de Vacinação. Adaptação: Núcleo de Imunizações DVE / CEVS / SES

### OBJETIVO

Prevenção, controle, eliminação e erradicação de doenças imunopreveníveis, bem como a redução da Morbimortalidade por certos agravos.

### REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

#### Requisitos:

- Possuir cadastro telefones atualizados, com endereço
- Em alguns casos específicos, necessita encaminhamento/solicitação/exames, conforme protocolos do CRIE (Centro de Referência de Imunobiológicos Especiais).
- 

#### Documentos básicos:

- Documento de Identificação; Certidão de Nascimento, caso não tenha RG.
- Caderneta de Vacinação;
  - Cartão SUS;
- Documento de Identificação; Certidão de Nascimento, caso não tenha RG.

### PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO

Dirigi-se à sala de vacinação das Unidades Básicas de Saúde do Município, com os documentos básicos para registro no E-Sus ou SIPNI WEB e receber a dose necessária e/ou receber instruções sobre disponibilidade e tempo de espera do mesmo.

- Caderneta de Vacinação;
- Cartão SUS; PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO e
- Segundas a sextas-feiras no período, das 7h00min às 13h00min e das 13h00min às 17h00min;
- Vacinas Triplice Viral e Febre Amarela todas as quartas feiras, devido a baixa disponibilidade de insumos e curta validade de frasco após a abertura;
- Vacinas BCG e VOP mediante agendamento prévio, devido a baixa disponibilidade de insumos e curta validade de frasco após a abertura;
- D/Vacinação COVID Segundas a sextas-feiras no período das 7h00min às 13h00min e das 13h00min às 17h00min ou conforme demanda e solicitação do Ministério da Saúde.

Endereço: Avenida Goiás 1284,  
Centro - Nova Olinda-TO

Fone: (63) 3452-1408

Email: [prefeituranolinda2021@gmail.com](mailto:prefeituranolinda2021@gmail.com)

Horário de atendimento: 07:00 às 11:00 horas  
e 13:00 às 17:00 horas.



**PREVISÃO DE  
PRAZO PARA  
REALIZAÇÃO**

Livre demanda, conforme disponibilidade de doses fornecidas pelo Estado (Núcleo de Imunizações / DVE / CEVS / SES).

**PRIORIDADE DE  
ATENDIMENTO**

Conforme ordem de chegada

**FORMA DE  
PRESTAÇÃO DO  
SERVIÇO**

Presencial, conforme disponibilidade e campanhas nacionais. Atendimento domiciliar para pessoas com impossibilidade de comparecimento presencial na sala de vacinas (acamados e/ou com necessidades especiais). Conforme a disponibilidade da equipe de vacinação;

**MODELO PADRÃO  
DE DOCUMENTOS**

Sempre, trazer a carteira de vacinação e documento.

**VIGILÂNCIA SANITÁRIA**

**SERVIÇO  
DISPONIBILIZADO**

Verificação de denúncias de estabelecimentos relacionados com a área da saúde, públicos e privados, como supermercados, farmácias, escolas, restaurantes, salão de beleza, etc.



## OBJETIVO

Identificar possíveis irregularidades sanitárias na execução das atividades do estabelecimento ou junto ao setor de Fiscalização.

## REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

**Efetuar a solicitação Documentos básicos:** Documento de Identificação com número do Registro Geral (RG) e número do Cadastro de Pessoa Física (CPF).

## PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO

Dirigir-se a Sala da Vigilância Sanitária, para. Registrar a solicitação, identificando qual a irregularidade e o estabelecimento.

## PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO

Prazo de até 15 dias para verificação.

## PRIORIDADE DE ATENDIMENTO

Denúncias



**ESTADO DO TOCANTINS**

**GOVERNO MUNICIPAL DE NOVA OLINDA**

**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO**

**ADM: 2025/2028**



**FORMA DE  
PRESTAÇÃO DO  
SERVIÇO**

Presencial, com base nas informações protocoladas.

**MODELO PADRÃO  
DE DOCUMENTOS**

Requerimento Padrão.

**Endereço: Avenida Goiás 1284,  
Centro - Nova Olinda-TO**

**Fone: (63) 3452-1408**

**Email: [prefeituranolinda2021@gmail.com](mailto:prefeituranolinda2021@gmail.com)**

**Horário de atendimento: 07:00 às 11:00 horas  
e 13:00 às 17:00 horas.**



## SECRETARIA MUNICIPAL DA INFÂNCIA, JUVENTUDE E ESPORTES

Nesta Seção foram agrupados os serviços vinculados às atividades esportivas, disponibilizados pelo Município de Nova Olinda /TO A identificação, transcrição e atualização dos serviços vinculados às atividades esportivas disponibilizadas pelo Município (seus objetivos, requisitos e documentos necessários, principais etapas, previsão de prazos de atendimento e formas de prestação dos serviços) são de responsabilidade do Secretário Rogério Ferreira Paiva .

### *Tipos de Serviços desta Seção:*

**Estímulo à prática esportiva**

## ESTÍMULO AS PRÁTICAS ESPORTIVAS

### SERVIÇO DISPONIBILIZADO

Recreação com a comunidade, Escolinha de futebol para as crianças de 04 anos a 17 anos, Amistosos entre municípios e Campeonatos Inter Municipais. Incentivo a qualidade de vida da sociedade. Fornecimento de Material Esportivo

### OBJETIVO

À Secretaria Municipal da DA INFÂNCIA, JUVENTUDE E ESPORTES compete, dentre outras atribuições correlatas que lhe forem atribuídas pelo Chefe do Poder Executivo: a execução das políticas de esporte, bem como a promoção e o cumprimento dos princípios e preceitos da legislação desportiva; o controle e a fiscalização da aplicação de recursos financeiros destinados às atividades desportivas; o estímulo, o apoio e a promoção de estudos e pesquisas relacionados com o aprimoramento e a difusão de esportes; bem como a promoção do desenvolvimento da cultura e conservação do patrimônio histórico e artístico do Município; o estímulo à produção e à difusão da cultura existente, tal qual da preservação das manifestações culturais da população do Município; a promoção eventos de natureza cultural e similares.



**ESTADO DO TOCANTINS**

**GOVERNO MUNICIPAL DE NOVA OLINDA**

**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO**

**ADM: 2025/2028**



**REQUISITOS / DOCUMENTOS  
NECESSÁRIOS**

**Documentos Pessoais:**

CPF;  
Carteira de Identidade;  
Comprovante de endereço atualizado; Aptidão  
para a Prática Esportiva

**FORMA DE PRESTAÇÃO DO  
SERVIÇO**

Presencial. Conforme cronograma dos  
horários disponíveis do espaço

**PREVISÃO DE  
PRAZO PARA  
RESPOSTAS**

Imediato

**PRIORIDADE DE  
ATENDIMENTO**

Todos

**Endereço: Avenida Goiás 1284,  
Centro - Nova Olinda-TO**

**Fone: (63) 3452-1408**

**Email: [prefeituranolinda2021@gmail.com](mailto:prefeituranolinda2021@gmail.com)**

**Horário de atendimento: 07:00 às 11:00 horas  
e 13:00 às 17:00 horas.**

**SECRETARIA MUNICIPAL DE CULTURA****SERVIÇO  
DISPONIBILIZADO**

A Secretaria de Cultura Municipal de Nova Olinda, TO, oferece diversos serviços relacionados à cultura e à arte. Estes podem incluir programas de fomento à cultura, apoio a eventos culturais, promoção de artistas locais, apoio a projetos de memória social, e programas de incentivo à leitura e à educação cultural. A secretaria também pode oferecer informações sobre eventos culturais na cidade, bem como serviços de apoio a grupos e iniciativas culturais.

**OBJETIVO**

O objetivo principal de uma secretaria municipal de cultura é planejar, coordenar e executar as políticas culturais no município, promovendo a cultura em todas as suas formas. Isso inclui incentivar, apoiar, fomentar e difundir a cultura local, além de preservar e valorizar o patrimônio histórico e cultural.

**REQUISITOS / DOCUMENTOS  
NECESSÁRIOS****Documentos Pessoais:**

CPF;  
Carteira de Identidade;  
Comprovante de endereço atualizado

**FORMA DE PRESTAÇÃO DO  
SERVIÇO**

Presencial. Conforme cronograma dos horários disponíveis do espaço

**PREVISÃO DE  
PRAZO PARA  
RESPOSTAS**

Imediato

**PRIORIDADE DE  
ATENDIMENTO**

Todos



## SECRETARIA MUNICIPAL DA MULHER

### SERVIÇO DISPONIBILIZADO

A Secretaria da Mulher Municipal, em Nova Olinda, Tocantins, oferece diversos serviços para mulheres, incluindo atendimento psicológico e jurídico, assistência social, cursos de capacitação e promoção da autonomia econômica. Eles também acolhem mulheres em situação de violência, fornecendo um local seguro e acompanhamento especializado.

### OBJETIVO

formular, desenvolver, coordenar e implementar políticas públicas voltadas para as mulheres, buscando garantir seus direitos e promover a igualdade de gênero no município

### REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Documentos Pessoais: CPF;  
Carteira de Identidade;  
Comprovante de endereço  
atualizado

### FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Presencial

### PREVISÃO DE PRAZO PARA RESPOSTAS

Imediato

### PRIORIDADE DE ATENDIMENTO

Todos



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

O usuário poderá se manifestar sobre a prestação do serviço diretamente na Prefeitura Municipal.

### **Expediente externo**

Segunda a Sextas-feiras das 7h00min às 11h00min e das 13h00min às 17h00min.

### **Endereços físicos e telefones:**

**Prefeitura Municipal:** Avenida Goiás 1284, Centro - Nova Olinda-TO. Telefone: (63) 3452-1408

**Secretaria Municipal de Saúde:** Rua Gonçalves Dias – Centro, Nova Olinda-TO. Telefone: (63) 3452-1408

**Secretaria Municipal de Educação:** Avenida Goiás, -Centro, Nova Olinda- TO. Telefone: (63) 3452-1359

### **Site do Município:**

<https://novaolinda.to.gov.br/>

### **Site do Portal da Transparência:**

<https://novaolinda.to.gov.br/transparencia/>

### **Redes Sociais:**

**Instagram:** [@prefeituranovaolinda](https://www.instagram.com/prefeituranovaolinda)



## **PRIORIDADES DE ATENDIMENTO**

Município de Nova Olinda/TO observa, nos serviços em que o atendimento ocorre por ordem de chegada, a prioridade de atendimento das pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, em observância ao disposto no art. 1º da Lei Federal nº10.048 de 08 de novembro de 2000. No entanto, vale ressaltar que para os demais serviços disponibilizados pelo Município a prioridade dependerá do tipo de serviço e suas especificidades descritas ao longo desta Carta.

## **MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS**

Além dos mecanismos já previstos no detalhamento dos tipos de serviços descritos por Secretaria Municipal ao longo desta Carta, destacamos ainda os seguintes canais de comunicação: Ouvidoria: Neste canal o usuário poderá se manifestar sobre os serviços prestados pelo Município através de elogios, denúncias, solicitações, reclamações, sugestões ou outros. O acesso a esse canal ocorre através da aba "Ouvidoria" no site oficial do Município em <https://novaolinda.to.gov.br/transparencia/ouvidoria/> mediante o preenchimento de um formulário eletrônico que pode ser identificado ou anônimo, o qual gerará um número de protocolo de atendimento. O contato com a ouvidoria pode ser realizado diretamente pelo telefone (63) 3452-1408 ou pessoalmente na Prefeitura dentro do horário de funcionamento.

## **PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS**

O recebimento e resposta das manifestações dos usuários ocorrem diretamente em cada Secretaria, através dos contatos mencionados no item anterior. Caso a demanda não tenha resposta/resolutividade, ela deve ser encaminhada para a Ouvidoria do Município, na forma mencionada no item anterior para as devidas providências.



**ESTADO DO TOCANTINS**

**GOVERNO MUNICIPAL DE NOVA OLINDA**  
**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO**  
**ADM: 2025/2028**



**MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO.**

A consulta acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação pode ser realizada diretamente na Secretaria competente, nos contatos mencionados ao longo desta Carta. Caso a demanda tenha sido encaminhada para a Ouvidoria do Município o usuário poderá consultar o andamento do serviço e/ou a manifestação pelo site do Município através da aba "Ouvidoria" e após acessar o Link: <https://novaolinda.to.gov.br/transparencia/acompanhamento-de-solicitacoes/> no qual deverá informar o número do seu protocolo. Cabe mencionar que o número do protocolo é gerado quando o usuário insere/encaminha a demanda para a Ouvidoria.

**Endereço: Avenida Goiás 1284,  
Centro - Nova Olinda-TO**

**Fone: (63) 3452-1408**

**Email: [prefeituranolinda2021@gmail.com](mailto:prefeituranolinda2021@gmail.com)**

**Horário de atendimento: 07:00 às 11:00 horas  
e 13:00 às 17:00 horas.**