

Carta de Serviços

Secretaria de Governo

- Ouvidoria Municipal de Olinda-PE

Descrição do serviço

A Carta de Serviços foi instituída pela Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017. O objetivo é dar visibilidade e transparência aos serviços prestados pelo Poder Público no geral. Este documento demonstra as formas de acesso aos serviços, estabelecendo compromissos quanto aos padrões de qualidade, eficácia e eficiência no atendimento aos usuários e na execução de atividades pertinentes. Em cumprimento ao determinado no art. 7º da Lei nº 13.460/2017, todos os órgãos da administração pública têm a obrigatoriedade de disponibilizar e atualizar periodicamente uma carta de serviços aos usuários, contendo informações claras do escopo apresentado. A implementação da Carta de Serviços faz com que a Prefeitura de Olinda, através da Secretaria de Governo, por meio da Ouvidoria Geral do Município, ajuste sua atuação e expectativa do cidadão. É importante destacar o benefício da possibilidade de conhecer os requisitos e documentos necessários ao serviço desejado, prezando por uma gestão atuante e transparente.

Requisitos, formas e informações necessárias para acessar o serviço

- Através da página: <https://eouve.com.br> - Pelo WhatsApp (81) 98915-4077 - Pelo endereço de eletrônico: ouvidoriaolinda@gmail.com
- Presencialmente: Rua São Bento, 123, bairro do Varadouro. (no prédio da Prefeitura de Olinda)

Documentos necessários do usuário

Documento de Identificação (RG, CNH ou CTPS). Em caso de denúncia anônima não é necessário identificação.

Forma de prestação do serviço

Presencial, WhatsApp, Ligação telefônica ou pela internet através de e-mail ou site.

Dias e horário de atendimento

De Segunda a Sexta (Exceto Feriados) das 08:00 as 14:00 hs.

1. O QUE É A OUVIDORIA? A Ouvidoria Municipal é um canal de comunicação entre o cidadão e a Administração Pública, baseada na Lei Federal, nº 13.460, de 26 de junho de 2017, regulamentada pela Instrução

Normativa, nº 1 da Ouvidora-Geral da Controladoria Geral da União (CGU), de 05 de novembro de 2014. Em Olinda/PE, a Ouvidoria Geral, foi instituída através da Lei Municipal nº 6229, de 06 de maio de 2022, atualmente vinculada à Secretaria de Governo, seu papel cumpre em assegurar de modo permanente e eficaz a preservação dos princípios de legalidade, moralidade e eficiência dos atos dos servidores municipais. Dessa forma, mantém um olhar atento aos serviços de atendimento às denúncias, reclamações, elogios e sugestões dos cidadãos, especialmente os usuários dos serviços públicos. Para complementar, a Ouvidoria garante espaços de mecanismos e instrumentos de participação e controle social sobre sua atuação e serviços ofertados à população.

2. SERVIÇOS OFERECIDOS A Ouvidoria Municipal de Olinda recebe e encaminha todas as denúncias, reclamações, sugestões, elogios e solicitações de informações, recebidas via Portal da Transparência, telefone, e-mail ou presencialmente. Após o registro do atendimento, direciona cada situação à Secretaria competente e responsável a resolução que o caso requer. Assim como os Pedidos de Informações (LAI) elencados pela Lei n. 12.527/2011.

- Denúncia: peça apresentada por particular, noticiando a Administração Pública o suposto cometimento de irregularidade associada ao exercício de cargo.
- Reclamação: desagrado ou protesto quanto ao serviço prestado, ação ou omissão da administração ou do servidor público;
- Solicitação: pode indicar insatisfação, reclamação, noticiar problema. Deve apresentar um requerimento de atendimento de serviço;
- Sugestão: apresenta idéia ou proposta para o aprimoramento dos serviços realizados pela Administração Pública;
- Elogio: demonstra reconhecimento, apreço ou satisfação com o atendimento ou com a prestação de um serviço público.

3. ETAPAS PARA O PROCESSAMENTO DA MANIFESTAÇÃO

- RECEBIMENTO das manifestações, avaliação do conteúdo e, se necessário, reclassificação do tipo de manifestação;
- ANÁLISE e validação à manifestação apresentada quanto ao seu conteúdo, inclusive em caso de sigilo.
- ENTREGA DE RECIBO ou PROTOCOLO DE MANIFESTAÇÃO ao usuário contendo a data do pedido e os contatos institucionais;
- ENCAMINHAMENTO da demanda é transferida para o setor, órgão/entidade para que apresente sua resposta ou providência.
- ENVIO DA RESPOSTA da decisão da administração ao cidadão (ciência) ou INFORMAÇÃO ao cidadão sobre os encaminhamentos, no caso de prorrogação do prazo.

4. PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

O prazo para resposta é de até 30 (trinta) dias contados do recebimento, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por mais 30 (trinta) dias. Quando tratar-se de Pedido de Informação o prazo é de 20 dias, prorrogável por mais 10 (dez) dias de forma fundamentada. Recebida a manifestação, a

Ouvidoria Geral deverá realizar análise prévia e, caso necessário, no prazo máximo de vinte dias (20), encaminhá-la às áreas responsáveis para providências. Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, em até vinte dias a contar do seu recebimento, a Ouvidoria deverá solicitar a complementação de informações que deverá ser atendida, sob pena de arquivamento da manifestação. Se não for possível responder de forma conclusiva neste prazo, a Ouvidoria informará através de resposta intermediária ao cidadão, os encaminhamentos feitos, podendo solicitar novas informações.

Público-alvo

Toda população residente no município de Olinda/PE

Requisitos, formas e informações necessárias para acessar o serviço

- Através da página: <https://eouve.com.br> - Pelo WhatsApp (81) 98915-4077 - Pelo endereço de eletrônico: ouvidoriaolinda@gmail.com
- Presencialmente: Rua São Bento, 123, bairro do Varadouro. (no prédio da Prefeitura de Olinda)

Documentos necessários do usuário

Documento de Identificação (RG, CNH ou CTPS). Em caso de denuncia anônima não é necessário identificação.

Forma de prestação do serviço

Presencial, WhatsApp, Ligação telefônica ou pela internet através de email ou site.

Dias e horário de atendimento

De Segunda a Sexta (Exceto Feriados) das 08:00 as 14:00 hs.