

## **CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO**

# **SECRETARIA DE GOVERNO DO MUNICÍPIO DE OLINDA**

Carta de Serviços Atualizada em 11/03/2026

## SUMÁRIO

<b>1. ARTICULAÇÃO POLÍTICA E HARMONIA ENTRE PODERES.....</b>	<b>3</b>
<b>2. RELAÇÕES INSTITUCIONAIS E SOCIEDADE CIVIL.....</b>	<b>5</b>
<b>3. OUVIDORIA E ATENDIMENTO À GOVERNADORIA.....</b>	<b>6</b>
<b>4. CERIMONIAL E REPRESENTAÇÃO DO EXECUTIVO.....</b>	<b>7</b>
<b>5. POLÍTICAS E PROTEÇÃO À MULHER (SECRETARIA ESPECIAL DA MULHER).....</b>	<b>9</b>

## 1. ARTICULAÇÃO POLÍTICA E HARMONIA ENTRE PODERES

<b>SETOR</b>	Secretaria Executiva de Articulação Governamental
<b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO</b>	Coordenação da ação política e zelo pela harmonia entre os poderes Executivo e Legislativo, acompanhando a tramitação de projetos e mensagens na Câmara Municipal.
<b>REQUISITOS</b>	Cidadãos, representantes do Poder Legislativo, ou órgão público, interessados na tramitação de matérias legislativas de autoria do Executivo.
<b>DOCUMENTOS NECESSÁRIOS</b>	Ofícios, requerimentos legislativos ou documentos de identificação institucional.
<b>FORMAS DE ACESSO AO SERVIÇO</b>	Presencial (Palácio dos Governadores) e E-mail institucional.
<b>PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recebimento da demanda;</li> <li>2. Análise técnica/política;</li> <li>3. Encaminhamento às secretarias afins;</li> <li>4. Resposta ou instrução de projeto de lei.</li> </ol>
<b>PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO</b>	Conforme prazos regimentais da Câmara Municipal e Lei Orgânica.
<b>MECANISMOS DE CONSULTA ANDAMENTO DO SERVIÇO</b>	Ofícios, requerimentos legislativos, e-mails ou documentos de identificação institucional.
<b>MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS</b>	Presencial (Palácio dos Governadores) e E-mail institucional.
<b>PRIORIDADE DE ATENDIMENTO</b>	Demandas com prazos constitucionais ou de urgência legislativa.
<b>PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO</b>	Abertura: 15 min   Consulta: 30 min   Conclusão: até 90 dias.
<b>LOCAL E FORMA PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES SOBRE O SERVIÇO</b>	O interessado que desejar registrar sua manifestação deve acessar o sistema da Ouvidoria de Olinda disponível em: <a href="https://olinda.eouve.com.br/">https://olinda.eouve.com.br/</a> . ou presencialmente no Palácio dos Governadores, na Rua R. de São Bento, 123 - Varadouro, Olinda - PE, 53020-080.

<b>PROCEDIMENTO PARA RECEBER E RESPONDER MANIFESTAÇÕES</b>	Através do Sistema da Ouvidoria de Olinda ( <a href="https://olinda.eouve.com.br/">https://olinda.eouve.com.br/</a> ) clicar no menu “Acompanhamentos” e digitar o protocolo que foi recebido quando do registro da manifestação.
<b>LEGISLAÇÃO NORMATIVOS</b> OU	Constituição Federal e Lei Orgânica do Município de Olinda.
<b>HORÁRIO</b>	Atendimento presencial: - Atendimento administrativo de segunda a sexta, das 08h30min às 13h30min;
<b>TELEFONE</b>	
<b>E-MAIL</b>	<a href="mailto:ouvidoria@olinda.pe.gov.br">ouvidoria@olinda.pe.gov.br</a> <a href="mailto:segov@olinda.pe.gov.br">segov@olinda.pe.gov.br</a>

## 2. RELAÇÕES INSTITUCIONAIS E SOCIEDADE CIVIL

<b>SETOR</b>	Secretaria Executiva de Relações Institucionais
<b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO</b>	Articulação permanente com diversos segmentos da sociedade civil (associações, conselhos, movimentos sociais) para acolhimento e monitoramento de demandas.
<b>REQUISITOS</b>	Representantes de entidades da sociedade civil organizada ou cidadãos em grupos representativos.
<b>DOCUMENTOS NECESSÁRIOS</b>	Ata de fundação da entidade (se houver), RG/CPF do representante e pauta da demanda.
<b>FORMAS DE ACESSO AO SERVIÇO</b>	Presencial (Palácio dos Governadores), reuniões territoriais, e-mail e ofícios.
<b>PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Agendamento/Escuta;</li> <li>2. Registro da demanda;</li> <li>3. Articulação com a pasta executiva responsável;</li> <li>4. Feedback à entidade/requerente.</li> </ol>
<b>PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO</b>	Até 90 dias.
<b>MECANISMOS DE CONSULTA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO</b>	Ofícios, requerimentos legislativos, e-mails ou documentos de identificação institucional.
<b>MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS</b>	Presencial (Palácio dos Governadores) e E-mail institucional.
<b>PRIORIDADE DE ATENDIMENTO</b>	Idosos, gestantes, lactantes, PCD.
<b>PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO</b>	Abertura: 15 min   Consulta: 30 min   Conclusão: até 90 dias.
<b>LOCAL E FORMA PARA APRESENTAÇÃO</b>	O interessado que desejar registrar sua manifestação deve acessar o sistema da Ouvidoria de Olinda disponível em: <a href="https://olinda.eouve.com.br/">https://olinda.eouve.com.br/</a> . ou presencialmente no Palácio dos

<b>DE MANIFESTAÇÕES</b>	Governadores, na Rua R. de São Bento, 123 - Varadouro, Olinda - PE, 53020-080.
<b>PROCEDIMENTO PARA RECEBER E RESPONDER MANIFESTAÇÕES</b>	Através do Sistema da Ouvidoria de Olinda ( <a href="https://olinda.eouve.com.br/">https://olinda.eouve.com.br/</a> ) clicar no menu “Acompanhamentos” e digitar o protocolo que foi recebido quando do registro da manifestação.
<b>LEGISLAÇÃO OU NORMATIVOS</b>	Constituição Federal e Lei Orgânica do Município de Olinda.
<b>HORÁRIO</b>	Atendimento presencial: - Atendimento administrativo de segunda a sexta, das 08h30min às 13h30min;
<b>TELEFONE</b>	
<b>E-MAIL</b>	<a href="mailto:ouvidoria@olinda.pe.gov.br">ouvidoria@olinda.pe.gov.br</a> <a href="mailto:segov@olinda.pe.gov.br">segov@olinda.pe.gov.br</a>

### 3. OUVIDORIA E ATENDIMENTO À GOVERNADORIA

<b>SETOR</b>	Ouvidoria Geral (Vinculada à SEGOV/Governadoria)
<b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO</b>	Recebimento, análise e encaminhamento de denúncias, reclamações, elogios e sugestões relativas aos serviços públicos municipais.
<b>REQUISITOS</b>	Qualquer cidadão que utilize ou observe os serviços da Prefeitura de Olinda.
<b>DOCUMENTOS NECESSÁRIOS</b>	Identificação básica (opcional em casos de denúncia anônima conforme lei) e descrição do fato.
<b>FORMAS DE ACESSO AO SERVIÇO</b>	Plataforma E-Ouve, Presencial, E-mail.
<b>PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO</b>	1. Registro do protocolo; 2. Triagem; 3. Encaminhamento ao setor responsável; 4. Resposta final ao cidadão.

<b>PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO</b>	Até 30 dias (prorrogáveis por mais 30, mediante justificativa).
<b>MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS</b>	Sistema E-Ouve, E-mail, WhatsApp, presencial.
<b>MECANISMOS DE CONSULTA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO</b>	Número de protocolo no sistema E-Ouve.
<b>PRIORIDADE DE ATENDIMENTO</b>	Idosos, gestantes, lactantes, PCD.
<b>PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO</b>	Até 15 min.
<b>LOCAL E FORMA PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES</b>	O interessado que desejar registrar sua manifestação deve acessar o sistema da Ouvidoria de Olinda disponível em: <a href="https://olinda.eouve.com.br/">https://olinda.eouve.com.br/</a> . ou presencialmente no Palácio dos Governadores, na Rua R. de São Bento, 123 - Varadouro, Olinda - PE, 53020-080.
<b>PROCEDIMENTO PARA RECEBER E RESPONDER MANIFESTAÇÕES</b>	Através do Sistema da Ouvidoria de Olinda ( <a href="https://olinda.eouve.com.br/">https://olinda.eouve.com.br/</a> ) clicar no menu “Acompanhamentos” e digitar o protocolo que foi recebido quando do registro da manifestação.
<b>LEGISLAÇÃO OU NORMATIVOS</b>	Lei nº 12.527/2011.
<b>HORÁRIO</b>	Atendimento presencial: -De segunda a sexta, das 08h30min às 13h30min.
<b>TELEFONE</b>	(81) 99879-0016 - WhatsApp
<b>E-MAIL</b>	<a href="mailto:ouvidoria@olinda.pe.gov.br">ouvidoria@olinda.pe.gov.br</a>

#### 4. CERIMONIAL E REPRESENTAÇÃO DO EXECUTIVO

<b>SETOR</b>	Cerimonial
--------------	------------

<b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO</b>	Supervisão de ações de cerimonial da Governadoria.
<b>REQUISITOS</b>	Convites oficiais, solicitações de audiência ou eventos institucionais.
<b>DOCUMENTOS NECESSÁRIOS</b>	Ofício de convite ou solicitação detalhando data, hora, local e objetivo.
<b>FORMAS DE ACESSO AO SERVIÇO</b>	Ofício físico ou digital direcionado à Chefia de Gabinete/Governadoria.
<b>PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recebimento do convite/solicitação;</li> <li>2. Verificação de agenda;</li> <li>3. Confirmação ou designação de representante;</li> <li>4. Organização do protocolo.</li> </ol>
<b>PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO</b>	Resposta conforme a antecedência do evento (mínimo 48h para eventos urgentes).
<b>MECANISMOS DE CONSULTA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO</b>	Presencial (Palácio dos Governadores) e E-mail institucional.
<b>MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS</b>	Presencial (Palácio dos Governadores) e E-mail.
<b>PRIORIDADE DE ATENDIMENTO</b>	Não se Aplica.
<b>PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO</b>	Não se Aplica.
<b>LOCAL E FORMA PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES</b>	O interessado que desejar registrar sua manifestação deve acessar o sistema da Ouvidoria de Olinda disponível em: <a href="https://olinda.eouve.com.br/">https://olinda.eouve.com.br/</a> . ou presencialmente no Palácio dos Governadores, na Rua R. de São Bento, 123 - Varadouro, Olinda - PE, 53020-080.

<b>PROCEDIMENTO PARA RECEBER E RESPONDER MANIFESTAÇÕES</b>	Através do Sistema da Ouvidoria de Olinda ( <a href="https://olinda.eouve.com.br/">https://olinda.eouve.com.br/</a> ) clicar no menu “Acompanhamentos” e digitar o protocolo que foi recebido quando do registro da manifestação.
<b>LEGISLAÇÃO OU NORMATIVOS</b>	Não se Aplica.
<b>HORÁRIO</b>	Atendimento presencial: -De segunda a sexta, das 8h30min às 13h30min.
<b>TELEFONE</b>	(81) 99805-4084
<b>E-MAIL</b>	<a href="mailto:Cerimonialgabineteppo@gmail.com">Cerimonialgabineteppo@gmail.com</a>

#### 5. **POLÍTICAS E PROTEÇÃO À MULHER (SECRETARIA ESPECIAL DA MULHER)**

<b>SETOR</b>	Secretaria Especial da Mulher (Subordinada à SEGOV)
<b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO</b>	Planejamento e execução de políticas públicas voltadas à promoção da igualdade de gênero, enfrentamento à violência e autonomia das mulheres olindenses.
<b>REQUISITOS</b>	Mulheres residentes em Olinda em busca de orientação, apoio ou participação em programas sociais.
<b>DOCUMENTOS NECESSÁRIOS</b>	Documento de identidade (RG/CPF) e comprovante de residência (se necessário para programas específicos).
<b>FORMAS DE ACESSO AO SERVIÇO</b>	Presencial, telefone de emergência/apoio e e-mail.
<b>PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO</b>	1. Acolhimento inicial; 2. Escuta qualificada; 3. Encaminhamento para rede de proteção ou programas de capacitação; 4. Acompanhamento.
<b>PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO</b>	Atendimento de urgência: imediato. Orientações: até 48 horas.
<b>MECANISMOS DE CONSULTA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO</b>	Presencial (Palácio dos Governadores), Redes sociais oficiais e telefone

<b>MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS</b>	Presencial (Palácio dos Governadores) e E-mail.
<b>PRIORIDADE DE ATENDIMENTO</b>	Mulheres em situação de vulnerabilidade ou risco iminente de violência.
<b>PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO</b>	Não se Aplica.
<b>LOCAL E FORMA PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES</b>	O interessado que desejar registrar sua manifestação deve acessar o sistema da Ouvidoria de Olinda disponível em: <a href="https://olinda.eouve.com.br/">https://olinda.eouve.com.br/</a> . ou presencialmente no Palácio dos Governadores, na Rua R. de São Bento, 123 - Varadouro, Olinda - PE, 53020-080.
<b>PROCEDIMENTO PARA RECEBER E RESPONDER MANIFESTAÇÕES</b>	Através do Sistema da Ouvidoria de Olinda ( <a href="https://olinda.eouve.com.br/">https://olinda.eouve.com.br/</a> ) clicar no menu “Acompanhamentos” e digitar o protocolo que foi recebido quando do registro da manifestação.
<b>LEGISLAÇÃO OU NORMATIVOS</b>	Não se Aplica.
<b>HORÁRIO</b>	Atendimento presencial: -De segunda a sexta, das 8h30min às 13h30min.
<b>TELEFONE</b>	Secretaria da Mulher – (81) 98818-1648 CEAM Márcia Dangremon – (81) 99714-0678
<b>E-MAIL</b>	<a href="mailto:secretariaespecialdamulher@gmail.com">secretariaespecialdamulher@gmail.com</a>