

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

SECRETARIA DE GOVERNO

SUMÁRIO

- 1. ARTICULAÇÃO POLÍTICA E HARMONIA ENTRE PODERES..... 2**
- 2. RELAÇÕES INSTITUCIONAIS E SOCIEDADE CIVIL..... 4**
- 3. OUVIDORIA E ATENDIMENTO À GOVERNADORIA 7**
- 4. CERIMONIAL E REPRESENTAÇÃO DO EXECUTIVO10**
- 5. POLÍTICAS E PROTEÇÃO À MULHER (SECRETARIA ESPECIAL DA MULHER)11**

1. ARTICULAÇÃO POLÍTICA E HARMONIA ENTRE PODERES

SETOR	Secretaria Executiva de Articulação Governamental
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	Coordenação da ação política e zelo pela harmonia entre os poderes Executivo e Legislativo, acompanhando a tramitação de projetos e mensagens na Câmara Municipal.
REQUISITOS	Cidadãos, representantes do Poder Legislativo, ou órgão público, interessados na tramitação de matérias legislativas de autoria do Executivo.
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	Ofícios, requerimentos legislativos ou documentos de identificação institucional.
FORMAS DE ACESSO AO SERVIÇO	Presencial (Palácio dos Governadores) e E-mail institucional.
PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO	1. Recebimento da demanda; 2. Análise técnica/política; 3. Encaminhamento às secretarias afins; 4. Resposta ou instrução de projeto de lei.
PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Conforme prazos regimentais da Câmara Municipal e Lei Orgânica.
MECANISMOS DE CONSULTA ANDAMENTO DO SERVIÇO	Ofícios, requerimentos legislativos, e-mails ou documentos de identificação institucional.
MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS	Presencial (Palácio dos Governadores) e E-mail institucional.
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	Demandas com prazos constitucionais ou de urgência legislativa.
PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO	Abertura: 15 min Consulta: 30 min Conclusão: até 90 dias.
LOCAL E FORMA PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES SOBRE O SERVIÇO	O interessado que desejar registrar sua manifestação deve acessar o sistema da Ouvidoria de Olinda disponível em: https://olinda.eouve.com.br/ . ou presencialmente no Palácio dos Governadores, na Rua R. de São Bento, 123 - Varadouro, Olinda - PE, 53020-080.

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

2. RELAÇÕES INSTITUCIONAIS E SOCIEDADE CIVIL

SETOR	Secretaria Executiva de Relações Institucionais
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	Articulação permanente com diversos segmentos da sociedade civil (associações, conselhos, movimentos sociais) para acolhimento e monitoramento de demandas.
REQUISITOS	Representantes de entidades da sociedade civil organizada ou cidadãos em grupos representativos.
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	Ata de fundação da entidade (se houver), RG/CPF do representante e pauta da demanda.
FORMAS DE ACESSO AO SERVIÇO	Presencial (Palácio dos Governadores), reuniões territoriais, e-mail e ofícios.
PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO	1. Agendamento/Escuta; 2. Registro da demanda; 3. Articulação com a pasta executiva responsável; 4. Feedback à entidade/requerente.
PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Até 90 dias.
MECANISMOS DE CONSULTA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO	Ofícios, requerimentos legislativos, e-mails ou documentos de identificação institucional.
MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS	Presencial (Palácio dos Governadores) e E-mail institucional.
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	Idosos, gestantes, lactantes, PCD.
PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO	Abertura: 15 min Consulta: 30 min Conclusão: até 90 dias.
LOCAL E FORMA PARA APRESENTAÇÃO	O interessado que desejar registrar sua manifestação deve acessar o sistema da Ouvidoria de Olinda disponível em: https://olinda.eouve.com.br/ . ou presencialmente no Palácio dos

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



3. OUVIDORIA E ATENDIMENTO À GOVERNADORIA

SETOR	Ouvidoria Geral (Vinculada à SEGOV/Governadoria)
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	Recebimento, análise e encaminhamento de denúncias, reclamações, elogios e sugestões relativas aos serviços públicos municipais.
REQUISITOS	Qualquer cidadão que utilize ou observe os serviços da Prefeitura de Olinda.
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	Identificação básica (opcional em casos de denúncia anônima conforme lei) e descrição do fato.
FORMAS DE ACESSO AO SERVIÇO	Plataforma E-Ouve, Presencial, E-mail.
PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO	1. Registro do protocolo; 2. Triagem; 3. Encaminhamento ao setor responsável; 4. Resposta final ao cidadão.
PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Até 30 dias (prorrogáveis por mais 30, mediante justificativa).
MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS	Sistema E-Ouve, E-mail, WhatsApp, presencial.
MECANISMOS DE CONSULTA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO	Número de protocolo no sistema E-Ouve.
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	Idosos, gestantes, lactantes, PCD.
PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO	Até 15 min.

LOCAL E FORMA PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES	O interessado que desejar registrar sua manifestação deve acessar o sistema da Ouvidoria de Olinda disponível em: https://olinda.eouve.com.br/ . ou presencialmente no Palácio dos Governadores, na Rua R. de São Bento, 123 - Varadouro, Olinda - PE, 53020-080.
PROCEDIMENTO PARA RECEBER E RESPONDER MANIFESTAÇÕES	Através do Sistema da Ouvidoria de Olinda (https://olinda.eouve.com.br/) clicar no menu “Acompanhamentos” e digitar o protocolo que foi recebido quando do registro da manifestação.
LEGISLAÇÃO OU NORMATIVOS	Lei nº 12.527/2011.
HORÁRIO	Atendimento presencial: -De segunda a sexta, das 08h30min às 13h30min.
TELEFONE	
E-MAIL	ouvidoria@olinda.pe.gov.br



4. CERIMONIAL E REPRESENTAÇÃO DO EXECUTIVO

SETOR	Cerimonial
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	Supervisão de ações de cerimonial da Governadoria.
REQUISITOS	Convites oficiais, solicitações de audiência ou eventos institucionais.
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	Ofício de convite ou solicitação detalhando data, hora, local e objetivo.
FORMAS DE ACESSO AO SERVIÇO	Ofício físico ou digital direcionado à Chefia de Gabinete/Governadoria.
PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO	1. Recebimento do convite/solicitação; 2. Verificação de agenda; 3. Confirmação ou designação de representante; 4. Organização do protocolo.
PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Resposta conforme a antecedência do evento (mínimo 48h para eventos urgentes).
MECANISMOS DE CONSULTA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO	Presencial (Palácio dos Governadores) e E-mail institucional.
MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS	Presencial (Palácio dos Governadores) e E-mail.
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	Não se Aplica.
PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO	Não se Aplica.

LOCAL E FORMA PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES	O interessado que desejar registrar sua manifestação deve acessar o sistema da Ouvidoria de Olinda disponível em: https://olinda.eouve.com.br/ . ou presencialmente no Palácio dos Governadores, na Rua R. de São Bento, 123 - Varadouro, Olinda - PE, 53020-080.
PROCEDIMENTO PARA RECEBER E RESPONDER MANIFESTAÇÕES	Através do Sistema da Ouvidoria de Olinda (https://olinda.eouve.com.br/) clicar no menu “Acompanhamentos” e digitar o protocolo que foi recebido quando do registro da manifestação.
LEGISLAÇÃO OU NORMATIVOS	Não se Aplica.
HORÁRIO	Atendimento presencial: -De segunda a sexta, das 8h30min às 13h30min.
TELEFONE	
E-MAIL	

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

SETOR	Secretaria Especial da Mulher (Subordinada à SEGOV)
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	Planejamento e execução de políticas públicas voltadas à promoção da igualdade de gênero, enfrentamento à violência e autonomia das mulheres olindenses.
REQUISITOS	Mulheres residentes em Olinda em busca de orientação, apoio ou participação em programas sociais.
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	Documento de identidade (RG/CPF) e comprovante de residência (se necessário para programas específicos).
FORMAS DE ACESSO AO SERVIÇO	Presencial, telefone de emergência/apoio e e-mail.
PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO	1. Acolhimento inicial; 2. Escuta qualificada; 3. Encaminhamento para rede de proteção ou programas de capacitação; 4. Acompanhamento.

PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Atendimento de urgência: imediato. Orientações: até 48 horas.
MECANISMOS DE CONSULTA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO	Presencial (Palácio dos Governadores), Redes sociais oficiais e telefone
MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS	Presencial (Palácio dos Governadores) e E-mail.
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	Mulheres em situação de vulnerabilidade ou risco iminente de violência.
PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO	Não se Aplica.
LOCAL E FORMA PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES	O interessado que desejar registrar sua manifestação deve acessar o sistema da Ouvidoria de Olinda disponível em: https://olinda.eouve.com.br/ . ou presencialmente no Palácio dos Governadores, na Rua R. de São Bento, 123 - Varadouro, Olinda - PE, 53020-080.
PROCEDIMENTO PARA RECEBER E RESPONDER MANIFESTAÇÕES	Através do Sistema da Ouvidoria de Olinda (https://olinda.eouve.com.br/) clicar no menu “Acompanhamentos” e digitar o protocolo que foi recebido quando do registro da manifestação.
LEGISLAÇÃO OU NORMATIVOS	Não se Aplica.
HORÁRIO	Atendimento presencial: -De segunda a sexta, das 8h30min às 13h30min.
TELEFONE	
E-MAIL	