



## **CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**

Ouvidoria Municipal de Lagoa de Itaenga/PE

A Carta de Serviço ao Usuário tem por objetivo informar os cidadãos sobre os serviços prestados pela Ouvidoria Municipal, as formas de acesso a esses serviços, bem como, seu compromisso com a qualidade de atendimento.

### **O QUE É A OUVIDORIA MUNICIPAL?**

A Ouvidoria Municipal é um canal de comunicação entre o cidadão e a administração.

Ela tem previsão na Lei Federal nº 13.460, de 26.06.2017, é regulamentada pela Instrução nº 1 da Ouvidoria-Geral da União da Controladoria-Geral da União, de 05.11.2014 e pela Lei Municipal nº 785, 06 de junho de 2022.

A Ouvidoria tem como objetivo assegurar de modo permanente e eficaz a preservação dos princípios de legalidade, moralidade e eficiência dos atos dos servidores municipais, bem como instituir e manter serviços de atendimento às reclamações e sugestões dos cidadãos, especialmente os usuários dos serviços públicos e garantir espaços, mecanismos e instrumentos de participação e controle social sobre sua atuação e serviços ofertados a população.

### **SERVIÇOS OFERECIDOS:**

A Ouvidoria recebe as manifestações dos cidadãos, que podem ser solicitações, reclamações, sugestões, denúncias ou elogios e, encaminha à Secretaria competente ou ao responsável pela informação, que responderá as solicitações.

### **AS MANIFESTAÇÕES SE CLASSIFICAM COMO:**

- Denúncia: é à peça apresentada por particular, noticiando à Administração Pública o suposto cometimento de irregularidade associada ao exercício de cargo.



- Reclamação é o desagrado ou protesto quanto ao serviço prestado, ação ou omissão da administração ou do servidor público;
- Solicitação pode indicar insatisfação, reclamação, noticiar problemas, deve apresentar um requerimento de atendimento de serviço;
- Sugestão apresenta ideia 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

## **QUAIS DADOS SÃO NECESSÁRIOS PARA ENCAMINHAR SUA MANIFESTAÇÃO?**

Ao preencher o Formulário de Manifestação (modelo disponível no site oficial do Município, conforme explicações no item abaixo) deverá informar os seguintes dados:

- 1) Selecionar a Identificação (Desejo me identificar, Desejo sigilo ou Desejo Anonimato);
- 2) Preencher os dados pessoais: Natureza Jurídica, nome, e-mail, telefone e endereço completo;
- 3) Preencher os dados da ocorrência: Natureza e categoria da ocorrência, tipo de resposta, mensagem e anexos (se houver);
- 4) Após preencher todos os dados chegou a hora de clicar em “Enviar”

O sistema irá gerar um número de protocolo, para que o cidadão possa consultar a resposta da Administração Pública referente a manifestação. Ao enviar a manifestação por e-mail, não será gerado número de protocolo.

O sigilo de sua identidade será preservado, se expressamente manifestado no campo específico do formulário “Desejo Sigilo” ou em caso de marcação da opção “Desejo Anonimato” o responsável pela manifestação não será identificado.

As questões pendentes de decisão judicial não são apreciadas pela Ouvidoria Municipal.



## **PRINCIPAIS ETAPAS PARA O PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:**

- **RECEBIMENTO** – Gera um número de protocolo e envia a demanda para a Ouvidoria;
- **ANÁLISE** – Ouvidor analisa e valida a manifestação quanto ao seu conteúdo, se é caso de sigilo e qual o órgão adequado para a resposta;
- **COMPLEMENTO** - Se não for possível a validação, a Ouvidoria entra em contato como o demandante e solicita complemento de informações;
- **ENCAMINHAMENTO** – A demanda é transferida para o órgão/entidade para que apresente sua resposta;
- **MONITORAMENTO** – A Ouvidoria Municipal recebe e avalia a qualidade da resposta da demanda;
- **RESPOSTA AO DEMANDANTE** – Após validar a resposta enviada pelo Órgão, a Ouvidoria Municipal encaminha para o demandante, informando os procedimentos adotados no tratamento de sua demanda;
- **CONCLUSÃO** – uma demanda somente será finalizada após a resposta conclusiva e com efetivo envio ao demandante.

Após a conclusão da demanda, a Ouvidoria Municipal analisa a manifestação, buscando identificar os pontos críticos e possíveis melhorias.

## **MEIOS PARA ENCAMINHAR SUA MANIFESTAÇÃO:**

- 1) Através do e-mail institucional: Envie o Formulário de Manifestações preenchido para o email [imprensa@itaenga.pe.gov.br](mailto:imprensa@itaenga.pe.gov.br)
- 2) Direto no link: <https://transparencia.itaenga.pe.gov.br/app/pe/lagoa-de-itaenga/1/ouvidoria-municipal>

## **PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:**

O prazo para resposta é de até 30 dias, prorrogáveis de forma justificada por igual período.

Se não for possível responder de forma conclusiva neste prazo, a Ouvidoria informará por meio de resposta intermediária o cidadão, os encaminhamentos realizados,



podendo solicitar novas informações.

A contagem do prazo será feita a partir do dia posterior ao pedido. O pedido feito após as 16:30 será considerado como realizado no dia útil seguinte, para fins de contagem do prazo. Se o prazo final cair em fim de semana ou feriado, será prorrogado para o dia útil seguinte.

### **CONSULTE A SUA MANIFESTAÇÃO:**

Caso você tenha realizado sua manifestação no Portal Ouvidoria, pode acompanhá-la em “Consulte sua Manifestação”, informando o Número do Protocolo recebido durante o registro da sua manifestação.

Se você realizou sua manifestação por e-mail, pode entrar em contato direto com a Ouvidoria ou aguardar o prazo para resposta.

### **PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA O ATENDIMENTO:**

O atendimento é imediato, a partir do recebimento da manifestação do usuário.

### **COMPROMISSO COM A QUALIDADE DE ATENDIMENTO:**

Serão realizadas pesquisas de satisfação, a serem regulamentadas, com o objetivo de aperfeiçoar os serviços, que levantarão:

- A satisfação do usuário com o serviço prestado;
- A qualidade do atendimento;
- O cumprimento dos compromissos e prazos estabelecidos;
- A quantidade de manifestações no período;
- A melhoria da prestação dos serviços.

### **ACESSO À INFORMAÇÃO:**

Para fazer pedidos solicitando dados, documentos, arquivos, entre outros, existe o Portal de Acesso à Informação, canal específico disponível no link:



- <https://transparencia.itaenga.pe.gov.br/app/pe/lagoa-de-itaenga/1/servico-de-informacao-ao-cidadao>

As solicitações de Acesso à Informação estão regulamentadas pela Lei Federal nº 12.527/2011.

### **DÚVIDAS ENTRE EM CONTATO:**

- Telefone: (81) 3653-2168
- E-mail: [imprensa@itaenga.pe.gov.br](mailto:imprensa@itaenga.pe.gov.br)

Através da participação do cidadão, a Ouvidoria pode identificar situações a serem melhoradas e propor o aprimoramento de serviços prestados!