



## PREFEITURA MUNICIPAL DE LAGOA GRANDE-PE

Avenida da Uva e do Vinho, 40-Centro-Lagoa Grande-PE

CEP: 56395-000 – Fone: 87-3869-9665

e-mail: [ouvidorialagoagrande2022@hotmail.com](mailto:ouvidorialagoagrande2022@hotmail.com)



### CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

#### Ouvidoria Municipal de Lagoa grande – 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 pelo Decreto Municipal nº 010, de 10 de fevereiro de 2022.

#### Serviços oferecidos

A Ouvidoria do Município – recebe manifestações, reclamações e encaminha as sugestões, os elogios e a solicitação de informações.

- **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.

## PREFEITURA MUNICIPAL DE LAGOA GRANDE-PE

Avenida da Uva e do Vinho, 40-Centro-Lagoa Grande-PE

CEP: 56395-000 – Fone: 87-3869-9665

e-mail: [ouvidorialagoagrande2022@hotmail.com](mailto:ouvidorialagoagrande2022@hotmail.com)



### **Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço**

- **Pelo portal Ouvidoria:**

Para encaminhar sua manifestação é necessário acessar o formulário disponível na página <https://lagoagrande.pe.gov.br/> , e preencher o cadastro no Login Cidadão, que é a chave de acesso aos serviços digitais do governo.

Você deverá, obrigatoriamente, fornecer o nome, endereço de contato e telefone. O sigilo de sua identidade será preservado, se expressamente manifestado no campo específico do formulário. Depois de enviada a sua manifestação, você receberá um e-mail para confirmação com um número de protocolo e, se necessário, poderá ser solicitada a complementação de dados.

- **Através do e-mail:**

[ouvidorialagoagrande2022@hotmail.com](mailto:ouvidorialagoagrande2022@hotmail.com)

- **Pessoalmente:**

Comparecer na ouvidoria localizada na sede da Prefeitura Municipal Avenida da Uva e do Vinho, 40, centro.

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

### **Etapas para o processamento da manifestação**

- Recebimento das manifestações, avaliação do conteúdo e, se necessário, reclassificação do tipo de manifestação;
- Entrega de recibo ou protocolo de manifestação ao usuário contendo o prazo para a resposta;
- Encaminhamento ao setor responsável para resposta ou providência em até 10 dias, prorrogáveis por mais 10 dias;

## PREFEITURA MUNICIPAL DE LAGOA GRANDE-PE

Avenida da Uva e do Vinho, 40-Centro-Lagoa Grande-PE

CEP: 56395-000 – Fone: 87-3869-9665

e-mail: [ouvidorialagoagrande2022@hotmail.com](mailto:ouvidorialagoagrande2022@hotmail.com)



- Envio da resposta, da decisão da administração ao cidadão (ciência) ou informação ao cidadão sobre os encaminhamentos, no caso de prorrogação do prazo.
- Arquivamento após conclusão das manifestações.

### **Prazo máximo para a prestação do serviço**

- O prazo para resposta é de até trinta dias contados do recebimento, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período;
- Após receber as manifestações pelos diferentes canais de entrada, a equipe da Ouvidoria Municipal realiza todo o processo de análise e tratamento das demandas; no processo de validação da demanda é feita análise do seu conteúdo para verificar se é matéria serviço público prestado por órgãos ou entidades do Poder Executivo Municipal, se é matéria que deve tramitar no canal de ouvidoria e ainda se é caso de solicitar a complementação do relato;
- Feita a validação da demanda, o sistema informatizado origina um número de protocolo e encaminha para o endereço de e-mail do demandante;
- Na resposta ao demandante a Ouvidoria zelarà pela celeridade e qualidade das respostas às demandas dos seus usuários.

### **Consulte a manifestação**

- Caso você tenha realizado sua manifestação no Portal da Ouvidoria, pode acompanhá-la em “Consulte sua manifestação”, informando o número de protocolo recebido no e-mail utilizado durante o registro da sua manifestação;
- Se a manifestação foi realizada pessoalmente ou por e-mail, pode entrar em contato direto com a Ouvidoria ou aguardar o prazo para resposta.

**PREFEITURA MUNICIPAL DE LAGOA GRANDE-PE**

Avenida da Uva e do Vinho, 40-Centro-Lagoa Grande-PE

CEP: 56395-000 – Fone: 87-3869-9665

e-mail: [ouvidorialagoagrande2022@hotmail.com](mailto:ouvidorialagoagrande2022@hotmail.com)



**Horário de atendimento**

Presencial: 08:00 as 14:00 horas.

Online: 24 horas.

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

Alinne Thayná de S. Nunes.

**Alinne Thayná de Souza Nunes**

**Ouvidora Municipal**

**Mat. n° 2473**

**Portaria 051/2022**