



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



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



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

- **Pelo portal Ouvidoria:**

Para encaminhar sua manifestação é necessário acessar o link disponível na página <https://tenosoftsistemas.com.br/portal/v81/ouvidoria/519>, e preencher o cadastro ou pelo link <https://falabr.cgu.gov.br/web/home> que o login é feito através do gov.br.

O demandante 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

- **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;

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



- Encaminhamento ao setor responsável para resposta ou providência em até 20 dias, prorrogáveis por mais 20 dias;
- 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 máximo para resposta é de 30 dias, conforme a Lei Federal nº 13.460/2017 e podendo ser prorrogada 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 Fala.BR, pode acompanhá-la nesse link: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home?modoOuvidoria=1&ouvidoriaInterna=false>, informando o número de protocolo recebido no e-mail utilizado durante o registro da sua manifestação;

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



- Caso você tenha realizado sua manifestação na Ouvidoria Geral do Município, pode acompanhá-la nesse link: <https://tenosoftsistemas.com.br/portal/v81/ouvidoria/519>, consulte sua manifestação informando o número de protocolo recebido por e-mail.
- Se a manifestação foi realizada pessoalmente ou por e-mail, pode entrar em contato direto com a Ouvidoria ou aguardar o prazo para resposta.

Horário de atendimento

Presencial: 08:00 as 14:00 horas.

Online: 24 horas.

A Ouvidoria Municipal de Lagoa Grande está à disposição para ouvir você e garantir a melhoria dos serviços públicos municipais. Sua participação é fundamental!