

Ouvidoria Municipal de Cortês-PE

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

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 1.137, de 16 de março de 2021.

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:

Sugestão: através da sugestão você pode propor alguma ideia ou a formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Municipal.

Elogio: através do elogio você pode demonstrar sua satisfação com algum serviço que foi prestado ou com o atendimento.

Solicitação: esta solicitação é o requerimento de adoção de alguma providência por parte da Administração. **Reclamação:** meio em que você pode demonstrar sua insatisfação relativa a serviço público.

Denúncia: comunicação sobre ato ilícito, que deve ser encaminhado aos órgãos de controle interno ou externo para resolução.

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:

Nome completo, CPF, e-mail, telefone, cidade/UF, tipo de manifestação, e escrever a mensagem.

No site oficial do Município, no Portal Ouvidoria, você deve preencher os Dados Cadastrais nos campos específicos solicitados para o acompanhamento da demanda.

Caso seja uma denúncia e você não queira preencher todos os Dados Cadastrais, deverá apenas colocar um e-mail, para que a resposta possa ser encaminhada.

MEIOS PARA ENCAMINHAR SUA MANIFESTAÇÃO:

OUVIDORIA

1) Através do e-mail institucional: Envie o Formulário de Manifestações preenchido para o e-mail ouvidoria@cortes.pe.gov.br, - ou direto no link: <https://www.cortes.pe.gov/ouvidoria>

2) Através do Portal Ouvidoria: Acesse o portal Ouvidoria, envie sua manifestação e acompanhe pelo Portal, no site do Município de Cortês.

3) Pessoalmente: Compareça na Ouvidoria localizada na Prefeitura, com o Formulário de Manifestações físico ou faça sua manifestação, que será reduzida a termo, levando a assinatura do usuário.

ETAPAS PARA O PROCESSAMENTO DA MANIFESTAÇÃO:

1 - RECEBIMENTO das manifestações, avaliação do conteúdo e, se necessário, reclassificação do tipo de manifestação;

2 - ENTREGA DE RECIBO ou PROTOCOLO DE MANIFESTAÇÃO ao usuário contendo o prazo para a resposta;

3 - ENCAMINHAMENTO ao setor responsável para resposta ou providência em até 10 dias, prorrogáveis por mais 10 dias.

4 – ENVIO DA RESPOSTA, da decisão da administração ao cidadão (ciência) ou INFORMAÇÃO ao cidadão sobre os encaminhamentos, no caso de prorrogação do prazo.

5 - ARQUIVAMENTO após conclusão das manifestações.

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 através de resposta intermediária o cidadão, os encaminhamentos feitos, podendo solicitar novas informações. A contagem do prazo será feita a partir do dia posterior ao pedido. O pedido feito após as 16:00 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 e o e-mail utilizado durante o registro da sua manifestação.

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

TEMPO DE ESPERA NO ATENDIMENTO:

O atendimento se dará de forma imediata.

No caso de haver mais pessoas para atendimento, será observada a ordem de chegada. PRIORIDADES NO ATENDIMENTO Será proporcionado atendimento prioritário aos idosos (maiores de 60 anos), as gestantes e às pessoas com deficiência.

ACESSO À INFORMAÇÃO:

Para fazer pedidos solicitando dados, documentos, arquivos, entre outros, existe o Portal de Acesso à Informação, canal específico disponível no link: As solicitações de Acesso à Informação estão regulamentadas pela Lei Federal nº 12.527/2011.



GOVERNO MUNICIPAL
CORTÊS
CONSTRUINDO UMA NOVA HISTÓRIA

OUVIDORIA

DÚVIDAS ENTRE EM CONTATO: Ouvidoria: (81) 9818-4891 –E-mail: ouvidoria@cortes.pe.gpb.br Através da participação do cidadão, a Ouvidoria pode identificar situações a serem melhoradas e propor o aprimoramento de serviços prestados!

