



---

**PORTARIA DA PREFEITA Nº 0325, DE 31 DE AGOSTO DE 2021**

*Institui a Carta de Serviços ao Usuário da Ouvidoria Geral do Município de Cortês, nos termos do art. 12, da Lei Municipal nº 1.137, de 16 de março de 2021.*

**A PREFEITA CONSTITUCIONAL DO MUNICÍPIO DE CORTÊS**, Estado de Pernambuco, no uso de suas atribuições conferidas através do artigo 66, inciso XI, da Lei Orgânica Municipal,

**RESOLVE:**

**Art. 1º** Fica instituída a Carta de Serviços ao Usuário da Ouvidoria Geral do Município de Cortês, nos termos do art. 12, da Lei Municipal nº 1.137, de 16 de março de 2021, conforme ANEXO ÚNICO desta Portaria.

**Art. 2º** A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação, mediante publicação em sítio eletrônico da Prefeitura de Cortês na internet.

**Art. 3º** Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Cortês-PE, 31 de agosto de 2021, 67º de Emancipação Política.

  
**MARIA DE FÁTIMA CYSNEIROS SAMPAIO BORBA**  
Prefeita do Município de Cortês



## ANEXO ÚNICO

### CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE CORTÊS

A Carta de Serviços ao Usuário, instituída pela Lei Federal 13.460, de 26 de junho de 2017 e pela Lei Municipal nº 1.137, de 16 de março de 2021, tem como objetivo dar visibilidade e transparência aos serviços prestados pelo poder público.

É um documento que demonstra as formas de acesso a esses serviços e os compromissos quanto aos padrões de qualidade de atendimento.

#### 1. O QUE É A OUVIDORIA DO MUNICÍPIO DE CORTÊS.

A Ouvidoria é o meio de interlocução com a sociedade civil, constituído em um canal aberto para o recebimento de solicitações, informações, reclamações, sugestões, críticas, elogios e quaisquer outros encaminhamentos, relacionado ao serviço público.

A Ouvidoria do Município de Cortês foi instituída através da Lei Municipal nº 1.137, de 16 de março de 2021.

#### 2. SERVIÇOS OFERECIDOS.

2.1. **Reclamação** é o desagrado ou protesto quanto ao serviço prestado, ação ou omissão da administração ou do servidor público;

2.2. **Solicitação** pode indicar insatisfação, reclamação, noticiar problemas, deve apresentar um requerimento de atendimento de serviço;

2.3. **Sugestão** apresenta ideia ou proposta para o aprimoramento dos serviços realizados pela administração pública;

2.4. **Elogio** demonstra reconhecimento, apreço ou satisfação com o atendimento ou com a prestação de um serviço público.

#### 3. REQUISITOS, DOCUMENTOS, FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO.

3.1. Para encaminhar sua manifestação é necessário acessar o formulário da Ouvidoria disponível na página eletrônica da Prefeitura Municipal de Itapira (<https://cortes.pe.gov.br/ouvidoria/solicitacoes>), e preencher o formulário.

3.2. 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.

3.3. 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.



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

#### 4. PRINCIPAIS ETAPAS PARA O PROCESSAMENTO DO SERVIÇO.

4.1. **RECEBIMENTO** – Gera um número de protocolo e envia a demanda para Ouvidoria;

4.2. **ANÁLISE** – Ouvidor analisa e valida a manifestação quanto ao seu conteúdo, se é caso de sigilo e qual o órgão adequado para a resposta;

4.3. **COMPLEMENTO** - Se não for possível a validação, a Ouvidoria entra em contato com o demandante e solicita complemento de informações;

4.4. **ENCAMINHAMENTO** – A demanda é encaminhada para a secretaria competente para que apresente sua resposta;

4.5. **RESPOSTA AO DEMANDANTE** – Após validar a resposta enviada pelo interlocutor local, o Ouvidor encaminha para o demandante, informando os procedimentos adotados no tratamento de sua demanda;

4.6. **CONCLUSÃO** – uma demanda somente será finalizada após a resposta conclusiva e com efetivo envio ao demandante.

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

#### 5. PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO.

A Ouvidoria encaminhará resposta ao cidadão no prazo máximo de 30 (dez) dias úteis, a contar do recebimento da manifestação, podendo ser prorrogado de acordo com a complexidade do assunto, sendo o cidadão devidamente informado sobre a prorrogação.

#### 6. FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO.

Eletrônico, presencial e correio.

#### 7. LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE APRESTAÇÃO DO SERVIÇO.

7.1. **Presencial:** Centro Administrativo do Município de Cortês, localizado na Rua Carlos de Lima Cavalcanti, s/n, Centro, Cortês-PE.

7.2. **Por e-mail:** [ouvidoria@cortes.pe.gov.br](mailto:ouvidoria@cortes.pe.gov.br).

7.3. **Formulário eletrônico:** divulgados no site <https://cortes.pe.gov.br/ouvidoria/solicitacoes>.

7.4. **Pelo correio:** as manifestações endereçadas diretamente à Ouvidoria da





Prefeitura Municipal (Centro Administrativo do Município de Cortês, localizado na Rua Carlos de Lima Cavalcanti, s/n, Centro, Cortês-PE) são registradas no Sistema e distribuídas, conforme o caso.

## **8. PRIORIDADES DE ATENDIMENTO.**

- 8.1. **Celeridade e qualidade** das respostas às demandas dos usuários;
- 8.2. **Objetividade e imparcialidade** no tratamento das manifestações;
- 8.3. **Gratuidade** de seus serviços e atividades;
- 8.4. **Pessoalidade e informalidade** das relações estabelecidas com seus usuários;
- 8.5. **Defesa da ética e da transparência** nas relações entre a Administração Pública e os cidadãos.

## **9. PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA O ATENDIMENTO.**

O atendimento é imediato, a partir do recebimento do e-mail de confirmação da demanda com o nº de protocolo.

## **10. PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS.**

- 10.1. Após receber as manifestações pelos diferentes canais de entrada, a Ouvidoria realiza todo o processo de análise e tratamento das demandas;
- 10.2. No processo de validação da demanda é feita análise do seu conteúdo para verificar se a matéria afeta ao 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;
- 10.3. Feita a validação da demanda, o sistema informatizado origina um número de protocolo e encaminha para o endereço de e-mail do demandante;
- 10.4. Na resposta ao demandante a Ouvidoria zelarà pela celeridade e qualidade das respostas às demandas dos seus usuários.

## **11. MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO.**

A Ouvidoria não dispõe de mecanismo de consulta, tendo em vista que as solicitações são encaminhadas aos interlocutores locais nos respectivos órgãos que respondem aos Ouvidores, que analisam se a resposta está adequada e encaminha ao demandante.

---

**ESTADO DE PERNAMBUCO**  
**MUNICÍPIO DE CORTÊS**

---

**PREFEITURA MUNICIPAL DE CORTÊS - GABINETE DA PREFEITA**  
**PORTARIA DA PREFEITA Nº 0325, DE 31 DE AGOSTO DE 2021**

*Institui a Carta de Serviços ao Usuário da Ouvidoria Geral do Município de Cortês, nos termos do art. 12, da Lei Municipal nº 1.137, de 16 de março de 2021.*

**A PREFEITA CONSTITUCIONAL DO MUNICÍPIO DE CORTÊS**, Estado de Pernambuco, no uso de suas atribuições conferidas através do artigo 66, inciso XI, da Lei Orgânica Municipal,

**RESOLVE:**

**Art. 1º** Fica instituída a Carta de Serviços ao Usuário da Ouvidoria Geral do Município de Cortês, nos termos do art. 12, da Lei Municipal nº 1.137, de 16 de março de 2021, conforme ANEXO ÚNICO desta Portaria.

**Art. 2º** A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação, mediante publicação em sítio eletrônico da Prefeitura de Cortês na internet.

**Art. 3º** Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Cortês-PE, 31 de agosto de 2021, 67º de Emancipação Política.

**MARIA DE FÁTIMA CYSNEIROS SAMPAIO BORBA**  
Prefeita do Município de Cortês

**ANEXO ÚNICO**

**CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE CORTÊS**

A Carta de Serviços ao Usuário, instituída pela Lei Federal 13.460, de 26 de junho de 2017 e pela Lei Municipal nº 1.137, de 16 de março de 2021, tem como objetivo dar visibilidade e transparência aos serviços prestados pelo poder público.

É um documento que demonstra as formas de acesso a esses serviços e os compromissos quanto aos padrões de qualidade de atendimento.

**1. O QUE É A OUVIDORIA DO MUNICÍPIO DE CORTÊS.**

A Ouvidoria é o meio de interlocução com a sociedade civil, constituído em um canal aberto para o recebimento de solicitações, informações, reclamações, sugestões, críticas, elogios e quaisquer outros encaminhamentos, relacionado ao serviço público.

A Ouvidoria do Município de Cortês foi instituída através da Lei Municipal nº 1.137, de 16 de março de 2021.

**2. SERVIÇOS OFERECIDOS.**

**2.1. Reclamação** é o desagrado ou protesto quanto ao serviço prestado, ação ou omissão da administração ou do servidor público;

**2.2. Solicitação** pode indicar insatisfação, reclamação, noticiar problemas, deve apresentar um requerimento de atendimento de serviço;

2.3. **Sugestão** apresenta ideia ou proposta para o aprimoramento dos serviços realizados pela administração pública;

2.4. **Elogio** demonstra reconhecimento, apreço ou satisfação com o atendimento ou com a prestação de um serviço público.

### **3. REQUISITOS, DOCUMENTOS, FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO.**

3.1. Para encaminhar sua manifestação é necessário acessar o formulário da Ouvidoria disponível na página eletrônica da Prefeitura Municipal de Itapira (<https://cortes.pe.gov.br/ouvidoria/solicitacoes>), e preencher o formulário.

3.2. 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.

3.3. 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.

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

### **4. PRINCIPAIS ETAPAS PARA O PROCESSAMENTO DO SERVIÇO.**

4.1. **RECEBIMENTO** – Gera um número de protocolo e envia a demanda para Ouvidoria;

4.2. **ANÁLISE** – Ouvidor analisa e valida a manifestação quanto ao seu conteúdo, se é caso de sigilo e qual o órgão adequado para a resposta;

4.3. **COMPLEMENTO** - Se não for possível a validação, a Ouvidoria entra em contato com o demandante e solicita complemento de informações;

4.4. **ENCAMINHAMENTO** – A demanda é encaminhada para a secretaria competente para que apresente sua resposta;

4.5. **RESPOSTA AO DEMANDANTE** – Após validar a resposta enviada pelo interlocutor local, o Ouvidor encaminha para o demandante, informando os procedimentos adotados no tratamento de sua demanda;

4.6. **CONCLUSÃO** – uma demanda somente será finalizada após a resposta conclusiva e com efetivo envio ao demandante.

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

### **5. PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO.**

A Ouvidoria encaminhará resposta ao cidadão no prazo máximo de 30 (dez) dias úteis, a contar do recebimento da manifestação, podendo ser prorrogado de acordo com a complexidade do assunto, sendo o cidadão devidamente informado sobre a prorrogação.

### **6. FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO.**

Eletrônico, presencial e correio.

### **7. LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE**

## **A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO.**

7.1. **Presencial:** Centro Administrativo do Município de Cortês, localizado na Rua Carlos de Lima Cavalcanti, s/n, Centro, Cortês-PE.

7.2. **Por e-mail:** ouvidoria@cortes.pe.gov.br.

7.3. **Formulário eletrônico:** divulgados no site <https://cortes.pe.gov.br/ouvidoria/solicitacoes>.

7.4. **Pelo correio:** as manifestações endereçadas diretamente à Ouvidoria da Prefeitura Municipal (Centro Administrativo do Município de Cortês, localizado na Rua Carlos de Lima Cavalcanti, s/n, Centro, Cortês-PE) são registradas no Sistema e distribuídas, conforme o caso.

## **8. PRIORIDADES DE ATENDIMENTO.**

8.1. **Celeridade e qualidade** das respostas às demandas dos usuários;

8.2. **Objetividade e imparcialidade** no tratamento das manifestações;

8.3. **Gratuidade** de seus serviços e atividades;

8.4. **Pessoalidade e informalidade** das relações estabelecidas com seus usuários;

8.5. **Defesa da ética e da transparência** nas relações entre a Administração Pública e os cidadãos.

## **9. PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA O ATENDIMENTO.**

O atendimento é imediato, a partir do recebimento do e-mail de confirmação da demanda com o nº de protocolo.

## **10. PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS.**

10.1. Após receber as manifestações pelos diferentes canais de entrada, a Ouvidoria realiza todo o processo de análise e tratamento das demandas;

10.2. No processo de validação da demanda é feita análise do seu conteúdo para verificar se a matéria afeta ao 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;

10.3. Feita a validação da demanda, o sistema informatizado origina um número de protocolo e encaminha para o endereço de e-mail do demandante;

10.4. Na resposta ao demandante a Ouvidoria zelará pela celeridade e qualidade das respostas às demandas dos seus usuários.

## **11. MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO.**

A Ouvidoria não dispõe de mecanismo de consulta, tendo em vista que as solicitações são encaminhadas aos interlocutores locais nos respectivos órgãos que respondem aos Ouvidores, que analisam se a resposta está adequada e encaminha ao demandante.

**Publicado por:**  
Otávio Miécio Santos Sampaio  
**Código Identificador:**B512E0D7

Matéria publicada no Diário Oficial dos Municípios do Estado de Pernambuco no dia 24/09/2021. Edição 2927

A verificação de autenticidade da matéria pode ser feita informando o código identificador no site:

<http://www.diariomunicipal.com.br/amupe/>