



ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
PREFEITURA MUNICIPAL DE ÁGUA BRANCA
OUVIDORIA MUNICIPAL

CARTA DE SERVIÇOS

- OUVIDORIA MUNICIPAL -

Águia Branca/ES
2019



ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
PREFEITURA MUNICIPAL DE ÁGUA BRANCA
OUVIDORIA MUNICIPAL

SOBRE A CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

A Carta de Serviços ao Cidadão é uma carta de informações importantes à sociedade na construção da transparência pública e é útil ao usuário de ouvidoria, pessoa física ou jurídica, que queira entrar em contato com quaisquer setores da Prefeitura Municipal de Água Branca/ES por meio desta Ouvidoria.

SERVIÇOS OFERECIDOS

A Ouvidoria Municipal, recepcionada pelo decreto nº 8.440/2019, de 10 de maio de 2019, é um órgão ligado diretamente à Controladoria Geral do Município, tendo como âmbito de ação a coordenação e o controle das ações municipais através de uma relação institucional direta com os munícipes, tendo a responsabilidade de receber sugestões de aprimoramento, solicitações, reclamações ou denúncias a respeito dos serviços prestados pela Prefeitura de Água Branca/ES e da atuação de seus agentes públicos.

TIPOS DE ATENDIMENTO (MANIFESTAÇÃO)

Os tipos de manifestação são as seguintes:

ELOGIO: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

SUGESTÕES: proposição de ideia ou formulação de proposta para ser adotada em qualquer setor da Prefeitura e Órgãos, não tendo, porém, caráter obrigatório;

SOLICITAÇÕES: pedidos de serviços, adoção de providências e de atendimentos de interesse público;

RECLAMAÇÕES: demonstração de insatisfação relativa a serviço público, principalmente quando as solicitações não forem atendidas ou atendidas parcialmente;



ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
PREFEITURA MUNICIPAL DE ÁGUIA BRANCA
OUVIDORIA MUNICIPAL

DENÚNCIAS: comunicação de prática de ato ilícito, ou seja, fatos graves contrários às leis e regulamentos vigentes.

**REQUISITOS, DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIOS
PARA A UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO.**

A princípio, não é necessário apresentar documentos para utilizar os serviços prestados pela Ouvidoria Municipal. Algumas questões de interesse pessoal do cidadão, no entanto, tornam necessária a apresentação de documentação comprobatória, como, por exemplo, pode ocorrer no caso de registros de atos de pessoal. Da mesma forma, quando se faz comunicação de irregularidade (reclamação ou denúncia), a apresentação de documentação ou o máximo de informações colaboram muito para a adequada investigação do problema apontado, tais como foto ou vídeo.

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

São três os canais que podem ser utilizados pelo cidadão: internet (pelo sistema e-Ouv Municípios ou email), telefone e atendimento presencial, que são:

1) INTERNET:

1.1 Sistema Oficial (e-Ouv Municípios):

<https://www.prefeituradeaguia branca.es.gov.br/ouvidoria>

1.2 E-mail:

ouvidoria@prefeituradeaguia branca.es.gov.br

2) TELEFONE: (27) 3745-1357.

3) ENDEREÇO FÍSICO:

Rua Vicente Pissinatti, nº 71 - Centro - Águia Branca/ES - CEP: 29795-000.



ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
PREFEITURA MUNICIPAL DE ÁGUA BRANCA
OUVIDORIA MUNICIPAL

Quanto ao atendimento das manifestações, as demandas de menor complexidade são atendidas pelo próprio servidor da Ouvidoria, e, em casos de maior complexidade, o atendimento é feito pelas unidades técnicas da Prefeitura, por terem conhecimento especializado na matéria como, por exemplo, os assuntos referentes à Contabilidade ou Recursos Humanos.

FORMA DE COMUNICAÇÃO COM O SOLICITANTE DO SERVIÇO

As respostas às solicitações serão respondidas pelo próprio sistema e-Ouv Municípios ou encaminhadas por email, além do contato telefônico ou atendimento presencial.

PRAZO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

O prazo médio de atendimento às manifestações feitas à Ouvidoria Municipal varia de 10 (dez) a 30 (trinta) dias. Em caso de questões complexas, que demandem pesquisa aprofundada do tema, ou de jurisprudência, tal prazo pode ser prorrogado por mais 30 (trinta) dias.

HORÁRIO E ATENDIMENTO PRIORITÁRIO

O horário de atendimento é das 7h00 às 11h00 e das 12h30 às 15h00, de segunda à sexta-feira. Pela internet, o sistema funciona 24 horas. O atendimento prioritário (gestantes, idosos e etc) é feito mediante tratamento urgente de suas demandas. Além disso, a Ouvidoria dá preferência às manifestações cuja demora no atendimento possa causar prejuízo ao usuário de Ouvidoria solicitante.