



PREFEITURA MUNICIPAL DE ALEGRE
PODER DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SUPERINTENDÊNCIA DE OUVIDORIA E PARTICIPAÇÃO SOCIAL/SOPS

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Superintendência de Ouvidoria e
Participação Social-SOPS



SOBRE A CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Atendendo o que preconiza o art. 7º Lei 13.460/2020 (Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública), a Carta de Serviço ao Usuário do Município de Alegre/ES é uma iniciativa que visa promover ampla interação do governo com a sociedade, nela são apresentadas as principais informações sobre mecanismos de comunicação com os usuários, os serviços que são oferecidos e as formas de acesso a esses serviços, de forma a manter os padrões de qualidade que devem nortear o atendimento ao público.

Importante ressaltar, que a Carta de Serviço, é um instrumento de controle social que facilita a sua participação nas ações e programas do Governo Municipal, podendo qualquer pessoa, física ou jurídica, entrar em contato com quaisquer setores da Prefeitura Municipal de Alegre por meio desta Ouvidoria.

Conhecer a função e os serviços de cada órgão público é primordial para que o cidadão usufrua plenamente de seus direitos. Com informação, ele não só sabe quem procurar, mas tem condições de exercer o controle social sobre o Município e, assim, contribuir para a melhoria e qualidade do atendimento.

SERVIÇOS OFERECIDOS

A Ouvidoria do Município de Alegre/ES, após o advento da Lei Municipal nº 3.455/2017, passou a fazer parte da estrutura da Controladoria Geral do Município, desde então, sua estrutura física foi adaptada junto a CMG, onde são realizados seus atendimentos, tendo como âmbito de ação a coordenação e o controle das ações municipais através de uma relação institucional direta com os munícipes.

Para cumprir essa missão primordial, dentre as atribuições estabelecidas, destaca-se a função de receber **sugestões, elogios, reclamações, solicitações e denúncias**, bem como, responsável por analisá-las e encaminhá-las aos órgãos competentes para o tratamento e apuração dos fatos, podendo ainda, diligenciar junto às unidades da administração competente para a prestação por



PREFEITURA MUNICIPAL DE ALEGRE
PODER DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SUPERINTENDÊNCIA DE OUVIDORIA E PARTICIPAÇÃO SOCIAL/SOPS

estes, de informações e esclarecimentos sobre atos praticados ou de sua responsabilidade, objeto de reclamações ou pedidos de informações.

Há também disponível como canal de comunicação o Serviço de Informação ao Cidadão - Sic Físico e Sistema Eletrônico de Informações ao Cidadão/e-SIC, disponíveis a todos os cidadãos, entidades ou agentes públicos na página oficial da Prefeitura Municipal (<http://alegre.es.gov.br/site/index.php/artigos-postados/1799-transparencia>), que permite que qualquer cidadão encaminhe pedidos de acesso à informação para a Prefeitura Municipal de Alegre.

DOS ATENDIMENTOS

Os atendimentos podem ser:

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;

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;

DENÚNCIAS: Comunicar um ato ilícito praticado contra a administração pública.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ALEGRE
PODER DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SUPERINTENDÊNCIA DE OUVIDORIA E PARTICIPAÇÃO SOCIAL/SOPS

REQUISITOS, DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO

A princípio, não é necessário apresentar documentos para utilizar os serviços prestados pela Ouvidoria Municipal. No entanto, para fazer o **registro no sistema Fala.BR** (Plataforma integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação), é necessário que forneça alguns dados pessoais e endereço eletrônico, caso tenha interesse em receber a resposta conclusiva referente a sua manifestação.

Vale salientar, ainda, que desde a sua implementação, a Ouvidoria está em processo de evolução constante, sempre primando por oferecer o melhor atendimento ao cidadão, o que acaba prejudicando o retorno das manifestações é o fato de que muitas delas acontecem no formato anônimo e, por este motivo, acaba-se não conseguindo dar um retorno efetivo aos munícipes. Nesse sentido, é importante reforçar, que o nome do manifestante não é divulgado internamente, sendo importante a disponibilização de, pelo menos, um e-mail para que receba um retorno sobre a sua manifestação. De forma anônima, a resposta torna-se, de fato, inviável.

FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO - CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Solicitações eletrônicas através do Fala.BR: – (Sistema Eletrônico de Ouvidoria)

Disponível a todos os cidadãos, entidades ou agentes públicos, a aba para registrar sua manifestação pode ser encontrada na página inicial do Site da Prefeitura:

<https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/es/alegre/Manifestacao/RegistrarManifestacao>

Manifestações registradas por meio do E-mail



PREFEITURA MUNICIPAL DE ALEGRE
PODER DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SUPERINTENDÊNCIA DE OUVIDORIA E PARTICIPAÇÃO SOCIAL/SOPS

O interessado, sempre que necessário, poderá contar com o auxílio da Superintendência de Ouvidoria para acessar os dados constantes no sistema eletrônico e ou para registrar sua manifestação, ou solicitar diretamente a informação através dos e-mails: ouvidoriadealegre@gmail.com ou ouvidoria@alegre.es.gov.br

Lembrando, ainda, que não há distinção no tratamento das manifestações realizadas por meio eletrônico ou presencial, ao receber a manifestação, a Ouvidoria encaminha a Secretária responsável, para produzir a resposta conclusiva, que será encaminhada ao manifestante.

Solicitações presenciais:

Viabiliza a todos os cidadãos, que registre suas manifestações de forma presencial na Controladoria Geral do Município.

A Ouvidoria, ao receber a manifestação do cidadão, tomará as medidas necessárias para realizar o atendimento, despachando internamente para a Secretaria responsável tomar as providências cabíveis e responder a informação requerida, dentro do prazo previsto pela Lei.

Localização da Ouvidoria Física: Parque Getúlio Vargas, 01, Centro, Alegre/ES.

Horário de Funcionamento: Segunda à Sexta-feira, 08:00 às 11:00 - 13:00 às 17:00.

Devido à crise severa que estamos vivenciando decorrente do Coronavírus, excepcionalmente, os atendimentos presenciais da Ouvidoria encontram-se suspensos, atuando somente por meio eletrônico. Contudo, visando dar maior celeridade no cumprimento de demandas relacionadas ao COVID-19, a Ouvidoria adotou o regime de plantão diário, de 08:00 às 00h00.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ALEGRE
PODER DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SUPERINTENDÊNCIA DE OUVIDORIA E PARTICIPAÇÃO SOCIAL/SOPS

PRAZO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

O prazo médio de atendimento das manifestações feitas na Ouvidoria são de 10 (dez) a 30 (trinta) dias. Em caso de questões complexas, que demandem pesquisa aprofundada do tema, tal prazo pode ser prorrogado por mais 30 (trinta) dias, desde que devidamente justificado.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A ouvidoria vem buscando aprimoramento para o fortalecimento sobre os mecanismos de comunicação aos usuários, propondo aperfeiçoamentos nas prestações de serviços, auxiliando na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com a Administração Pública.

Contudo, vale salientar, ainda, a importância da conscientização da população sobre o papel da Ouvidoria, como forma de ampliar a transparência e eficiência no serviço público municipal, que, em conjunto, possamos seguir melhorando e avançando este importante canal para a sociedade.