



**PREFEITURA MUNICIPAL DE ALEGRE
- OUVIDORIA MUNICIPAL -**

CARTA DE SERVIÇOS

- OUVIDORIA MUNICIPAL -

**ALEGRE
2018**



PREFEITURA MUNICIPAL DE ALEGRE
- OUVIDORIA MUNICIPAL -

"A ouvidoria abriu uma porta de acesso para a sociedade. E está fazendo com que o indivíduo se conscientize de seus direitos. Hoje reclamar é um ato de conquista".

Maria Inês Fornazaro



PREFEITURA MUNICIPAL DE ALEGRE - 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 são úteis ao usuário de ouvidoria, pessoa física ou jurídica, que queira entrar em contato com quaisquer setores da Prefeitura Municipal de Alegre por meio desta Ouvidoria.

SERVIÇOS OFERECIDOS

A Ouvidoria Municipal, criada pela Lei Municipal nº 3.455, de 01 de novembro de 2017, 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 Alegre 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;

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



**PREFEITURA MUNICIPAL DE ALEGRE
- OUVIDORIA MUNICIPAL -**

**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 e-mail), telefone e atendimento presencial, que são:

1) INTERNET:

1.1 Sistema Oficial (e-Ouv Municípios):

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

1.2 E-mail:

ouvidoria@alegre.es.gov.br

2) TELEFONE:

(28) 3552-4374

3) ENDEREÇO FÍSICO:

Parque Getúlio Vargas, nº 01, Centro, CEP: 29.500-000, Alegre/ES

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,



**PREFEITURA MUNICIPAL DE ALEGRE
- OUVIDORIA MUNICIPAL -**

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 *e-mail*, 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 8h00 às 11h00 e das 13h00 às 17h00, 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.