



PREFEITURA MUNICIPAL DE  
LARANJA DA TERRA

---

# **CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO DE LARANJA DA TERRA**

**CONTROLADORIA GERAL MUNICIPAL**



## CARTA DE SERVIÇOS AOS USUÁRIOS LARANJA DA TERRA

### UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO

#### Ouvidoria Municipal

#### O que é?

É um canal de comunicação direta entre a população e a Prefeitura Municipal de Laranja da Terra/ES, funciona como instrumento que contribui para fazer valer os direitos do cidadão, além de manter o controle social sobre as ações do governo municipal.

O cidadão pode registrar Acesso à Informação, Denúncia, Elogio, Reclamação, Solicitação e Sugestão sobre a prestação de serviços públicos.

**Acesso à Informação:** Obter informações produzidas ou custodiadas pela Administração Pública.

**Denúncia:** Comunicar a ocorrência de um ato ilícito ou uma irregularidade praticada contra a administração pública.

**Elogio:** Se você foi bem atendido ou está satisfeito com o atendimento recebido e deseja compartilhar com a administração pública.

**Reclamação:** Para demonstrar a sua insatisfação com um serviço público. Você pode fazer críticas, relatar ineficiência. Também se aplica aos casos de omissão na prestação de um serviço público.

**Solicitação:** Se deseja um atendimento ou a prestação de um serviço. Pode ser algo material, como receber um medicamento, ou a ação do órgão em uma situação específica.



## CARTA DE SERVIÇOS AOS USUÁRIOS LARANJA DA TERRA

**Sugestão:** Se você tiver uma ideia ou proposta de melhoria na prestação dos serviços públicos e deseja compartilhar com a administração pública.

### **Quem pode utilizar este serviço?**

O serviço pode ser utilizado pela sociedade em geral, tanto pessoa física quanto pessoa jurídica.

### **Etapas para a realização deste serviço:**

**Etapa 1** - Recepção da manifestação no canal de Ouvidoria;

**Etapa 2** - Emissão de comprovante de recebimento da manifestação, gerando um número de protocolo que deverá ser guardado pelo solicitante para o acompanhamento da sua manifestação;

**Etapa 3** - Acompanhamento do seu pedido: consulte o andamento da sua manifestação usando o seu número de protocolo. Você receberá um aviso se a sua solicitação tiver o prazo prorrogado ou for reencaminhada;

**Etapa 4** - Análise e obtenção de informações, quando necessário;

**Etapa 5** – Resposta administrativa final;

**Etapa 6** - Ciência ao usuário;

**Etapa 7** - Sempre que possível, a resposta será dada da forma de sua preferência: por meio eletrônico ou por busca/consulta no próprio órgão.

### **Outras Informações: Quanto tempo leva?**

30 (trinta) dias, prorrogáveis por mais 30 (trinta) dias.

### **Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato:**

No caso de dúvidas relativas às particularidades sobre este serviço, entrar em contato com a Ouvidoria: E-mail: [ouvidoria@laranjadaterra.es.gov.br](mailto:ouvidoria@laranjadaterra.es.gov.br)

Av. Luiz Obermüller Filho, nº 85 – Centro – Laranja da Terra - ES – CEP 29.615-000.

Tele fax (27) 3736-1349 – e-mail: [controladoria@laranjadaterra.es.gov.br](mailto:controladoria@laranjadaterra.es.gov.br)

CNPJ nº 31.796.097/0001-14 [www.laranjadaterra.es.gov.br](http://www.laranjadaterra.es.gov.br)



## **CARTA DE SERVIÇOS AOS USUÁRIOS LARANJA DA TERRA**

### **Registro de Manifestação – (Presencial):**

Av. Luiz Obermuller Filho, nº 85, Centro, Laranja da Terra – Espírito Santo – CEP 29615-000, os atendimentos são de Segunda à Sexta das 07:00 às 13:00 horas.

O usuário deverá receber um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética.

### **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário:**

Têm direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela Lei nº 10.048/2000.



## CARTA DE SERVIÇOS AOS USUÁRIOS LARANJA DA TERRA

### LOCAL DE FUNCIONAMENTO



Av. Luiz Obermüller Filho, nº 85 – Centro – Laranja da Terra - ES – CEP 29.615-000.



(27) 3736-1349



E-mail: [controladoria@laranjadaterra.es.gov.br](mailto:controladoria@laranjadaterra.es.gov.br)



O horário de funcionamento é de 07 às 13 horas.

Os canais de ouvidoria (e-OUV) ou presencialmente, podem ser acessados no link <https://ouvidoria.laranjadaterra.es.gov.br/>

Para pedir as informações ou realizar as manifestações, basta clicar no ícone “e- SIC (Serviço de Informação ao Cidadão)”, ou e-ouv (Sistema Eletrônico de Ouvidoria), no site oficial, para ser direcionado ao sistema específico que permite ao cidadão realizar a solicitação.

<https://ouvidoria.laranjadaterra.es.gov.br/>

<https://esic.laranjadaterra.es.gov.br/>



### Manifestações Presenciais através da Ouvidoria Física

Permite que qualquer cidadão encaminhe pedidos de acesso à informação ou manifestações de forma presencial no Setor de Protocolo:

Os servidores do Setor do Protocolo são responsáveis por prestar todas as orientações pertinentes aos cidadãos, devendo auxiliá-los a redigir a

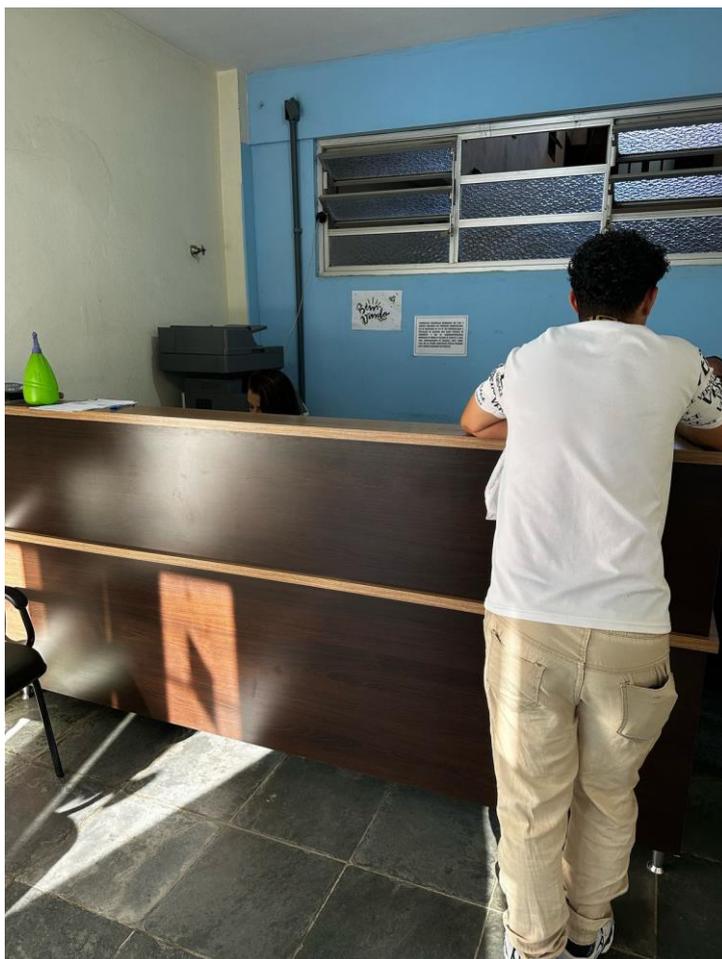


## CARTA DE SERVIÇOS AOS USUÁRIOS LARANJA DA TERRA

manifestação, caso necessário e disponibilizar o número do protocolo para acompanhamento.

A Unidade Central de Controle Interno, ao receber a solicitação 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 de Informação e Transparência.

**Setor de Protocolo** – Av. Luiz Obermüller Filho, nº 85 – Centro – Laranja da Terra - ES – CEP 29.615-000.



O horário de funcionamento é de 07 às 13 horas.

---

Av. Luiz Obermüller Filho, nº 85 – Centro – Laranja da Terra - ES – CEP 29.615-000.

Tele fax (27) 3736-1349 – e-mail: [controladoria@laranjadaterra.es.gov.br](mailto:controladoria@laranjadaterra.es.gov.br)

CNPJ nº 31.796.097/0001-14 [www.laranjadaterra.es.gov.br](http://www.laranjadaterra.es.gov.br)



## CARTA DE SERVIÇOS AOS USUÁRIOS LARANJA DA TERRA

### Solicitações eletrônicas através do E-mail e telefone da UCCI

O interessado, sempre que necessário, poderá contar com o auxílio da Unidade Central de Controle Interno para acessar os dados constantes no sistema eletrônico e para formular o seu pedido de acesso a informações por meio do e- SIC, através do telefone (27)3736-1349 ou solicitar diretamente a informação através do e-mail: [controladoria@laranjadaterra.es.gov.br](mailto:controladoria@laranjadaterra.es.gov.br), oportunidades em que, prestamos a informação e recomendamos o e-OUV Físico.

A Unidade Central de Controle Interno, divulga relatório estatístico contendo dados quantitativos e qualitativos relativos às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria anualmente, no final de cada exercício.

Por meio deste canal, é possível manifestar a sua opinião sobre os serviços prestados, noticiar ocorrência de irregularidades no âmbito da administração municipal, bem como registrar sugestões, elogios ou reclamações, tanto na Ouvidoria Geral, como na Ouvidoria da Saúde.

Além disso, possibilitamos encaminhamento de denúncia aos Conselhos Municipais, fomentando ainda mais o controle social.

Na página destinada ao e-OUV, link supracitado, além de enviar o pedido de informação, há disponível ainda, os relatórios estatísticos anteriores. Além disso, há orientações para utilização do sistema e forma de acompanhamento.



## **CARTA DE SERVIÇOS AOS USUÁRIOS LARANJA DA TERRA**

### **Carta ao Cidadão**

Caro usuário,

A Unidade Central de Controle Interno, no intuito de aprimorar este documento, solicita que eventuais dúvidas, sugestões e críticas quanto a presente versão da Carta de Serviços sejam encaminhadas ao seguinte e-mail: [controladoria@laranjadaterra.es.gov.br](mailto:controladoria@laranjadaterra.es.gov.br)

Sinta-se à vontade para enviar sua manifestação, afinal, ela é muito importante para nós!