



OUVIDORIA MUNICIPAL

Competências da Ouvidoria Municipal

A Ouvidoria Municipal é o órgão responsável, de forma prioritária, pelo tratamento de reclamações e denúncias sobre irregularidades, desvios de conduta e falhas na prestação de serviços; podendo receber, ainda, solicitações, sugestões e elogios. É o principal canal de comunicação entre a sociedade e a Prefeitura Municipal de Muqui - ES.

São Funções das Ouvidorias Públicas:

- Reconhecer os cidadãos como sujeitos de direito, sem qualquer distinção;
- Ouvir e compreender as diferentes formas de manifestações dos cidadãos;
- Dar tratamento adequado às demandas apresentadas pelos cidadãos;
- Usando linguagem clara para explicar seus direitos e as formas de obtê-los;
- Caracterizar corretamente as situações e seus contextos, explicitando as consequências sobre cada caso concreto de sua demanda;
- Demonstrar os resultados produzidos em razão da participação dos cidadãos. Ou seja, deve utilizar o conteúdo das solicitações para sugerir mudanças nos processos na administração pública;

Em razão da importância e responsabilidade da função, o perfil do Ouvidor é orientado pelos seguintes requisitos:

- Conduta ética;
- Distanciamento das questões político-partidárias;
- Abertura ao diálogo;
- Competência para liderar pessoas e mobilizar recursos;
- Conhecimento dos objetivos e procedimentos do órgão em que atua;
- Habilidade de comunicação;
- Compromisso com a participação cidadã e com os direitos humanos;
- Disposição para contribuir com a eficiência e a melhoria da gestão pública e de seus resultados;

Compromissos de Atendimento

- Atendimento cordial, ético e eficiente;
- Resposta às solicitações e denúncias no prazo de até 20 dias úteis;
- Atendimento por e-mail
- Atendimento por telefone
- Atendimento presencial no endereço da prefeitura.

Ouvidor Responsável: Jonathan Zampilli Cunha

| | |
|--------------------------------|---|
| Contato: | Telefone: (28) 3199-0456 Email: ouvidoria@muqui.es.gov.br Endereço: Rua Bernardino Monteiro, nº 96, Centro- Muqui- ES -29480-000 |
| Horário de Atendimento: | Segunda à Sexta das 07:30h às 17h |
| Andamento atendimento: | A ouvidoria foi criada para garantir o direito constitucional de acesso à informação pública, previsto na Lei nº 12.527/2011. |
| Manifestação do Usuário | E mail: ouvidoria@muqui.es.gov.br ou u acessando: https://falabr.cgu.gov.br/publico/ES/Muqui/Manifestacao/RegistrarManifestacao |