



*Prefeitura Municipal de
Santa Leopoldina*

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO



Manual da Ouvidoria

Guia do cidadão



Prefeitura Municipal de Santa Leopoldina

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

SUMÁRIO

Informações Gerais	4
Legislação Pertinente.....	4
Como acessar a Ouvidoria?.....	5
Como realizar uma manifestação?	6
Como consultar minha manifestação?	9
Como entrar com recurso?	10
Como Avaliar o Atendimento?	11
Gerando o Relatório Estatístico.....	12
Dicas para fazer uma manifestação	13



Sobre a Ouvidoria:

A Ouvidoria do Município de Santa Leopoldina foi criada por meio da Lei Municipal nº 1.844/2023, passando a fazer parte da estrutura da Unidade Central de Controle Interno (UCCI). Desde então, sua estrutura física foi adaptada junto à UCCI, onde são realizados seus atendimentos.

A Ouvidoria Municipal busca disponibilizar um canal direto de comunicação entre a administração pública e os cidadãos.

Os canais de comunicação da Ouvidoria estão disponíveis a todos os cidadãos, entidades ou agentes públicos. Por meio deles, você pode manifestar a sua opinião sobre os serviços prestados pela Prefeitura de Santa Leopoldina, bem como registrar sugestões, elogios, solicitações, críticas, denúncias, denúncias de corrupção e reclamações, de forma presencial ou online.

A Ouvidoria desempenhará o papel de mediadora entre os Órgãos Municipais e os cidadãos, onde o Ouvidor Municipal receberá e direcionará a manifestação ao Órgão responsável, que deverá encaminhar sua resposta ao Ouvidor para que este envie o parecer conclusivo ao manifestante.

Ao finalizar o cadastro da manifestação, o manifestante receberá o número de protocolo para consultar o andamento.



Prefeitura Municipal de Santa Leopoldina

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

Informações Gerais:



Local de Atendimento Presencial

Av. Prefeito Hélio Rocha, nº 1022, Centro, Santa Leopoldina/ES
CEP: 29.640-000



Horário de Atendimento

7:00 às 12:00 | 13:00 às 16:00



Telefone

(27) 3940-0010



E-mail

ouvidoria@santaleopoldina.es.gov.br



Carta de Serviços

[Acessar Carta de Serviços](#)



Portal da Transparência

[Acessar Portal](#)



Canal da Ouvidoria

[Acessar Ouvidoria](#)

Legislação Pertinente:

-  Lei nº 13.460/2017 - Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;
-  Lei nº 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação (LAI);
-  Decreto Municipal nº 342/2023 - Regulamenta a Lei Federal nº 13.460/2017;
-  Decreto Municipal nº 193/2017 - Regulamenta a Lei Federal nº 12.527/2011;
-  Decreto Municipal nº 198/2024 - Regulamenta a Ouvidoria Geral do Município;
-  Decreto Municipal nº 199/2024 - Regimento Interno da Ouvidoria Geral do Município;
-  Decreto Municipal nº 200/2024 - Código de Ética da Ouvidoria Geral do Município.

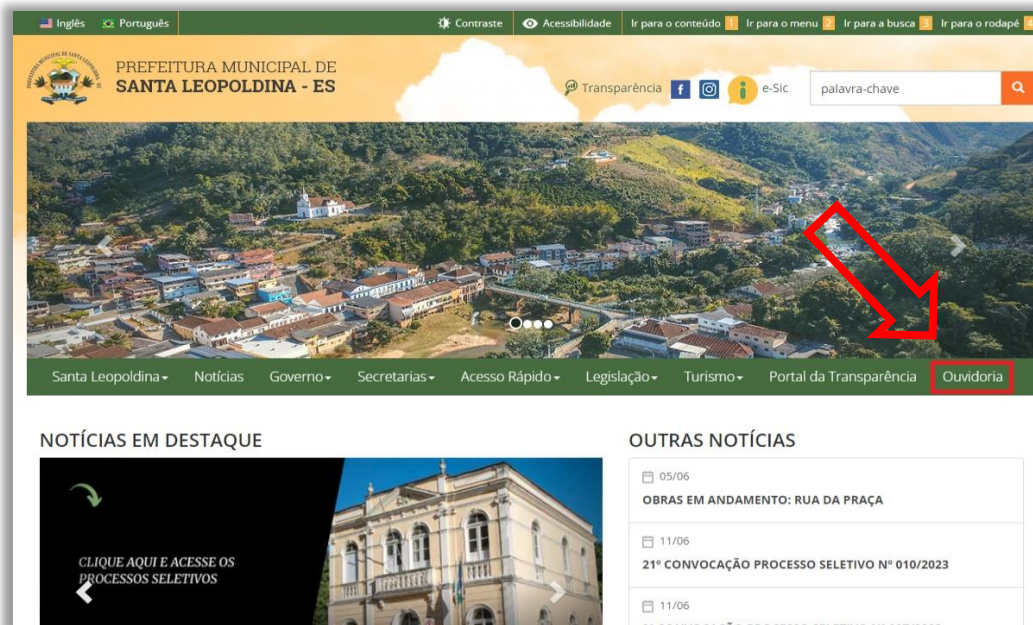


Prefeitura Municipal de Santa Leopoldina

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

Como acessar a Ouvidoria?

1. Acesse o site da Prefeitura (<https://www.santaleopoldina.es.gov.br/>) e clique em Ouvidoria.



Você será redirecionado para a página principal da Ouvidoria, conforme abaixo:

Ouvidoria Municipal

Bem-vindo(a) à Ouvidoria Municipal de Santa Leopoldina!

A Ouvidoria do Município de Santa Leopoldina foi criada por meio da Lei Municipal nº 1.844/2023, passando a fazer parte da estrutura da Unidade Central de Controle Interno (UCCI). Desde então, sua estrutura física foi adaptada junto à UCCI, onde são realizados seus atendimentos.

A Ouvidoria Municipal busca disponibilizar um canal direto de comunicação entre a administração pública e os cidadãos.

Os canais de comunicação da Ouvidoria estão disponíveis a todos os cidadãos, entidades ou agentes públicos. Por meio deles, você pode manifestar a sua opinião sobre os serviços prestados pela Prefeitura de Santa Leopoldina, bem como registrar sugestões, elogios, solicitações, críticas, denúncias, denúncias de corrupção e reclamações, de forma presencial ou online.

A Ouvidoria desempenhará o papel de mediadora entre os Órgãos Municipais e os cidadãos, onde o Ouvidor Municipal receberá e direcionará a manifestação ao Órgão responsável, que deverá encaminhar sua resposta ao Ouvidor para que este envie o parecer conclusivo ao manifestante.

Ao finalizar o cadastro de manifestação, o manifestante receberá o número da ocorrência para consultar o andamento.

Estamos à disposição para mais esclarecimentos sobre a utilização do serviço.

E-mail: ouvidoria@santaleopoldina.es.gov.br

Clique no link abaixo para visualizar o Manual da Ouvidoria:

[Manual da Ouvidoria](#)

Clique no link abaixo para visualizar a Carta de Serviços:

[Carta de Serviços](#)

A informação que você precisa pode estar entre as Perguntas Frequentes (FAQ):

[Perguntas Frequentes \(FAQ\)](#)

Manifestações

Presencial

Para realizar uma manifestação de forma presencial, dirija-se à Ouvidoria Municipal, localizada na sede da Prefeitura (endereço abaixo). O Ouvidor irá registrar sua manifestação no sistema e fornecer o número da ocorrência para consulta.

Online

Para manifestação online, clique em "Cadastrar manifestação". Caso opte por se identificar, insira os seus dados e a manifestação nos campos exigidos. E caso não queira se identificar, insira apenas os dados da manifestação. Ao finalizar, clique em "Enviar".



Prefeitura Municipal de Santa Leopoldina
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

Como realizar uma manifestação?

Na página principal da Ouvidoria, estão disponíveis duas formas de realizar as solicitações:
PRESENCIAL e ONLINE.

1. Para realizar uma manifestação de forma **PRESENCIAL**, dirija-se à Ouvidoria Municipal, localizada na sede da Prefeitura. O Ouvidor irá registrar sua manifestação no sistema e fornecer o número de protocolo para consulta.

Manifestações

Presencial

Para realizar uma manifestação de forma presencial, dirija-se à Ouvidoria Municipal, localizada na sede da Prefeitura (endereço abaixo). O Ouvidor irá registrar sua manifestação no sistema e fornecer o número da ocorrência para consulta.

Unidade: Secretaria Municipal de Controle e Transparência

Endereço: Av. Prefeito Hélio Rocha, 1022, Centro, Santa Leopoldina, ES, Brasil, 29640000

Horário: 7h às 12h e 13h às 16h.

Telefone: (27) 3940-0010

Online

Para manifestação online, clique em "Cadastrar manifestação". Caso opte por se identificar, insira os seus dados e a manifestação nos campos exigidos. E caso opte pelo anonimato, insira apenas os dados da manifestação. Por fim, será gerado o número da ocorrência para acompanhamento da manifestação.

[Cadastrar manifestação](#)

2. Para manifestação **ONLINE**, clique em "Cadastrar manifestação".

Manifestações

Presencial

Para realizar uma manifestação de forma presencial, dirija-se à Ouvidoria Municipal, localizada na sede da Prefeitura (endereço abaixo). O Ouvidor irá registrar sua manifestação no sistema e fornecer o número da ocorrência para consulta.

Unidade: Secretaria Municipal de Controle e Transparência

Endereço: Av. Prefeito Hélio Rocha, 1022, Centro, Santa Leopoldina, ES, Brasil, 29640000

Horário: 7h às 12h e 13h às 16h.

Telefone: (27) 3940-0010

Online

Para manifestação online, clique em "Cadastrar manifestação". Caso opte por se identificar, insira os seus dados e a manifestação nos campos exigidos. E caso opte pelo anonimato, insira apenas os dados da manifestação. Por fim, será gerado o número da ocorrência para acompanhamento da manifestação.

[Cadastrar manifestação](#)



Prefeitura Municipal de Santa Leopoldina
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

- 3.** Caso opte por se identificar, mantendo ou não seus dados sob sigilo, selecione uma das opções abaixo, depois insira os seus dados e a manifestação nos campos exigidos.

Abertura de manifestação

Envie sua solicitação, sugestão, crítica ou elogio para nossa instituição preenchendo corretamente os campos abaixo.

Os campos com asterisco (*) são obrigatórios

Atenção! Confira seus dados antes de enviar sua manifestação.
Após enviar sua mensagem, ela não poderá ser editada ou complementada.

Sua identidade

☒ Desejo me identificar ☐ Desejo me identificar, mantendo meus dados sob sigilo ☐ Desejo o anonimato

Dados pessoais

Nome * E-mail *

Confirme seu e-mail * CPF/CNPJ

RG

Dados residenciais

CEP Logradouro Número

Complemento Bairro Cidade

UF País DDD Telefone

DDD Celular

Dados da mensagem

Descrição *

Caracteres restantes:

- 4.** E caso opte pelo anonimato, selecione a opção abaixo e insira os dados da manifestação.

Abertura de manifestação

Envie sua solicitação, sugestão, crítica ou elogio para nossa instituição preenchendo corretamente os campos abaixo.

Os campos com asterisco (*) são obrigatórios

Atenção! Confira seus dados antes de enviar sua manifestação.
Após enviar sua mensagem, ela não poderá ser editada ou complementada.

Sua identidade

☐ Desejo me identificar ☐ Desejo me identificar, mantendo meus dados sob sigilo ☒ Desejo o anonimato



Prefeitura Municipal de Santa Leopoldina
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

5. Selecione o “Tipo” de manifestação, entre as seguintes opções: sugestão, elogio, solicitação, crítica, denúncia, denúncia de corrupção ou reclamação.
6. Selecione também a “Unidade” e o “Assunto” ao qual sua manifestação se refere.
7. Caso deseje, você ainda poderá anexar um documento de sua escolha.

Anexos

* Formatos de arquivo aceitos: PDF, JPG, JPEG, GIF, PNG, MP4, RAR e ZIP. Tamanho máximo permitido: 10 MB.

Adicionar anexo

8. Após preencher os campos obrigatórios e necessários para sua manifestação, basta clicar no botão “Enviar”.

* Formatos de arquivo aceitos: PDF, JPG, JPEG, GIF, PNG, MP4, RAR e ZIP. Tamanho máximo permitido: 10 MB.

Adicionar anexo

Enviar

9. Ao enviar, será gerada uma notificação constando os dados da sua manifestação e o número da ocorrência para acompanhamento da manifestação.

Imprimir

Seguem os dados da sua manifestação.
Imprima-os ou anote o número da ocorrência, pois ele será solicitado na página de consulta da sua manifestação.

Dados do manifestante

Nome:	Teste
E-mail:	teste@gmail.com
Endereço:	Teste,123
Complemento:	Teste
Bairro:	Teste
Cidade/UF/País:	Santa Leopoldina - ES - Brasil
CEP:	29640000
Telefone:	(27) 1234-5678
Telefone Celular:	(27) 12345-6789

Dados da manifestação

Identidade do manifestante:	Não sigilosa
Número da ocorrência:	WEBSBA2006240001
Data da manifestação:	20/06/2024
Tipo de manifestação:	Elogio
Unidade:	Prefeitura Municipal de Santa Leopoldina
Assunto:	Obras
Mensagem:	Desejo informar minha manifestação TESTE



Prefeitura Municipal de Santa Leopoldina
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

- 10.** Por fim, imprima-os ou anote o número da ocorrência, pois ele será solicitado no momento da consulta da sua manifestação.

Dados da manifestação	
Identidade do manifestante:	Não sigilosa
Número da ocorrência:	WEB5BA2006240001
Data da manifestação:	20/06/2024
Tipo de manifestação:	Elogio
Unidade:	Prefeitura Municipal de Santa Leopoldina
Assunto:	Obras
Mensagem:	Desejo informar minha manifestação TESTE

Como consultar minha manifestação?

- 1.** Você poderá acompanhar sua manifestação inserindo o número da ocorrência em "Consultar manifestação", localizado na página principal da Ouvidoria.

Consultar manifestação	
Número da ocorrência	
Consultar	

- 2.** Ao clicar em "Consultar", será aberta a página para consulta, onde você poderá verificar os dados da sua manifestação. O histórico e informações da sua manifestação estarão ao final da página.



Prefeitura Municipal de Santa Leopoldina
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

Dados do manifestante:

Nome: Email:

Endereço: Complemento:

Bairro: Cidade/UF/País:

CEP: Telefone: Telefone celular:

Dados da manifestação:

Identidade do manifestante: Número da ocorrência:

Data da manifestação: Tipo de manifestação:

Unidade: Assunto:

Mensagem:

Anexos:

Histórico da manifestação

Data do fluxo	Nome da unidade	Assunto	Status
20/06/2024 11:20:18	Prefeitura Municipal de Santa Leopoldina	Obras	Nova

Data: Unidade:

Assunto: Ouvidor:

Como entrar com recurso?

Caso não esteja satisfeito com a resposta recebida, você poderá entrar com recurso.

1. Basta acessar a página principal novamente e consultar a manifestação utilizando o número da ocorrência. A opção de recurso estará ao final da página.

Resposta:



Prefeitura Municipal de Santa Leopoldina

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

2. Será aberto um formulário. Basta selecionar o motivo do recurso, descrever logo abaixo e clicar em “Enviar Recurso”.

Recurso

Motivo do recurso: Selezione

Descrição do recurso:

Caracteres restantes: 5000

Enviar Recurso

3. Depois de enviar, basta aguardar o seu recurso ser analisado e respondido.

Como Avaliar o Atendimento?

1. Na mesma página de consulta, você terá a opção de avaliar o atendimento da Ouvidoria referente à sua manifestação após ser respondida.

Resposta: Resposta ao TESTE.

Avaliar Atendimento

Recurso

2. Ao clicar em “Avaliar Atendimento”, você será redirecionado para uma página contendo o questionário, conforme abaixo. Basta selecionar as respostas e enviar.

Questionário de avaliação

Preencha os campos corretamente.

A resposta recebida atendeu as suas expectativas?

☐ Sim
☐ Não
☐ Parcialmente

O que você achou do atendimento à sua manifestação?

☐ Ótimo
☐ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

Enviar



Prefeitura Municipal de Santa Leopoldina
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

Gerando o Relatório Estatístico

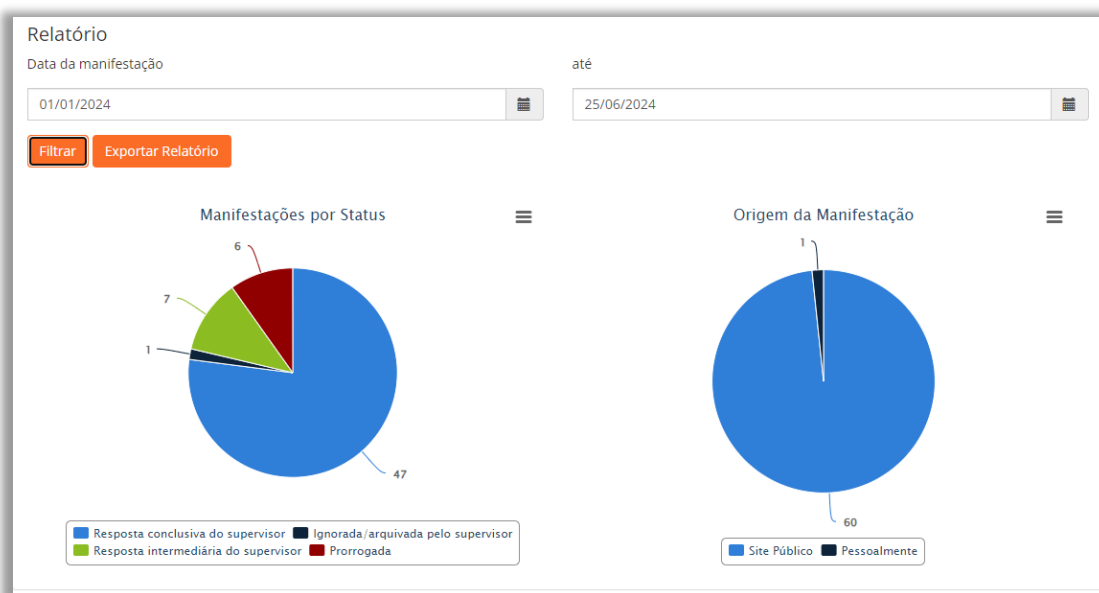
Ainda é possível, na página principal da Ouvidoria, gerar um relatório estatístico de todas as manifestações de determinado período.

1. Ao final da página principal da Ouvidoria, em “Relatório”, basta selecionar o período que deseja e clicar em “Filtrar”.

Relatório

Data da manifestação até

2. Pronto! O relatório será exibido, conforme abaixo.



3. Caso queira exportar o relatório no formato PDF, basta clicar em “Exportar Relatório” que o mesmo será baixado automaticamente.



Prefeitura Municipal de Santa Leopoldina

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

Prazos

- 🕒 O prazo máximo para resposta será de até 30 (trinta) dias a contar na data da manifestação;
- 🕒 Em caso de impossibilidade de cumprimento desse prazo e mediante justificativa expressa, o prazo poderá ser prorrogado por mais 30 (trinta) dias, devendo ser informado ao cidadão;
- 🕒 A Ouvidoria poderá solicitar ao cidadão uma complementação da manifestação. O prazo para resposta será de até 20 (vinte) dias.

Dicas para fazer uma manifestação

- 👉 **Faça uma manifestação de cada vez.**
Isso facilitará a compreensão sobre a manifestação e poderá diminuir o tempo de resposta. Caso decida enviar mais de uma manifestação por vez, as manifestações serão respondidas em conjunto.
- 👉 **Seja objetivo e escreva de forma clara.**
É importante que o órgão compreenda sua manifestação para lhe dar a resposta adequada.
- 👉 **Informe todos os dados possíveis.**
Informe todos os dados sobre ao que se refere a manifestação, como a localização de uma obra, nome completo do servidor, número de licitação, e demais informações necessárias.
- 👉 **Evite colocar informações pessoais na área de descrição da manifestação.**
Caso opte por se identificar, informe os dados pessoais somente nos campos destinados para tal fim.



Prefeitura Municipal de Santa Leopoldina

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

Redes Sociais:



Diário Oficial:



Av. Prefeito Hélio Rocha, nº 1022, Centro - Santa Leopoldina/ES

www.santaleopoldina.es.gov.br/