

DESCRIÇÃO DO SERVIÇO*

- É o canal de comunicação direta entre a população e o Poder Executivo Municipal.
- Ela recebe, analisa e encaminha denúncias, reclamações, sugestões e elogios referentes à atuação da Administração Pública, de seus servidores e das áreas de abrangência da prestação dos Serviços Públicos, consolidando a democracia e fortalecendo a participação popular.
- Para isso ocorrer, organiza e interpreta as demandas recebidas, acompanha e responde ao cidadão.
- Os dados coletados pela Ouvidoria são transformados em indicadores quantitativos e qualitativos do nível de satisfação dos cidadãos que utilizam os Serviços Públicos Municipais.

QUEM PODE SOLICITAR*

.

Qualquer cidadão de qualquer lugar.

UNIDADE RESPONSÁVEL*

.

Unidade Central de Controle Interno

EXIGÊNCIAS/REQUISITOS*

- Dados completos relacionados com casos de Denúncias e Reclamações
- Denúncias e Reclamações podem ser feitas de forma anônima. Contudo, não poderão ser acompanhadas pelo

**DOCUMENTOS
NECESSÁRIOS***

manifestante.

- Sugestões, Elogios e Solicitações devem conter a identificação Nome e E-mail.

- Nas manifestações não anônimas só são exigidos Nome e E-mail

**COMO É REALIZADO O
AGENDAMENTO*:**

- Presencial:

Se preferir, a Prefeitura conta com uma Ouvidoria Física, onde o cidadão poderá, pessoalmente, registrar a sua manifestação.

- Na Internet:

O Cidadão que desejar poderá registrar a sua manifestação diretamente no site da Prefeitura Municipal.

PAGAMENTO DE TAXAS*

NÃO

FORMAS DE SOLICITAÇÃO*

- PRESENCIAL OU PELA INTERNET

POSSUI ATENDIMENTO
DOMICILIAR?*

NÃO

ETAPAS DO PROCESSO*

- A manifestação é cadastrada pelo cidadão (física ou eletronicamente) e é recebida pela Ouvidoria Municipal;
- A Ouvidoria analisa o conteúdo da manifestação e encaminha para a Secretaria ou entidade que julgar competente para verificação, via e-mail;
- Recebida a manifestação pela Secretaria, esta deverá apurá-la e terá 20 dias, a contar do recebimento do e-mail, para retornar a resposta à Ouvidoria. Este prazo poderá ser prorrogado, uma única vez;
- Após o recebimento da resposta enviada pela Secretaria, a Ouvidoria terá o prazo de 10 dias para encaminhar a resposta ao cidadão, quando o mesmo se identificar, sendo o prazo, contado do recebimento da resposta;
- No período de 10 dias, a Ouvidoria realizará a avaliação da resposta frente ao questionamento apresentado, podendo solicitar acréscimo de informação ou adequações na escrita, por parte da Secretaria, quando julgar necessário, com base nas orientações obtidas para tratamento de manifestações.

Prazos para resposta

A Ouvidoria terá o **prazo de 30 (trinta) dias**, prorrogáveis por igual período, para apresentar resposta conclusiva, ao cidadão manifestante.

- **Pedido de Complementação:** no caso de as informações apresentadas pelo usuário serem insuficientes para a análise da manifestação, a Secretaria deverá encaminhar para a Ouvidoria, via e-mail, as informações ausentes que julgam indispensáveis para a apuração, dentro dos 20 dias,
 - A Ouvidoria, no prazo de 10 dias irá solicitar ao usuário a complementação das informações;
 - O cidadão terá 20 dias para complementar a informação,

sendo que a sua falta acarreta o arquivamento da manifestação, sem resposta conclusiva.

- O pedido de complementação interrompe o prazo de regular de 30 dias, que passará a contar novamente a partir da resposta do cidadão.
- Não sendo possível apresentar resposta conclusiva no prazo de 30 dias, prorrogáveis, a Ouvidoria oferecerá uma **resposta intermediária**, informando ao interessado acerca da análise prévia e dos encaminhamentos realizados, bem como das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação;
- Ainda que tenha sido oferecida resposta conclusiva, e encerrada a manifestação, no caso de surgimento de novas informações sobre o conteúdo apresentado, que possam ser relevantes para o mesmo, poderá a Ouvidoria, a pedido da Secretaria, reabrir a manifestação e acrescentar os dados atualizados.

E-MAIL

ouvidoria@ibitirama.es.gov.br

Telefone para Contato

(28) 3569-1160

Horário de atendimento

08h00min às 11h30min e 13h00min às 16h00min.

ACESSIBILIDADE