



Carta de Serviços ao Usuário

OUVIDORIA MUNICIPAL E-OUV



PREFEITURA DE
CONCEIÇÃO DO CASTELO

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

OUVIDORIA MUNICIPAL E-OUV

A Carta de Serviços ao Usuário da Ouvidoria Municipal – e-Ouv tem como finalidade informar e orientar os cidadãos sobre os serviços disponibilizados pela Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Conceição do Castelo, promovendo transparência, acesso à informação e participação social.

Por meio deste documento, o cidadão poderá conhecer os serviços oferecidos, as formas de acesso, os prazos de atendimento, os canais disponíveis para registro de manifestações e os compromissos assumidos pela Administração Pública Municipal quanto à qualidade e eficiência no atendimento ao público.

A Ouvidoria Municipal atua como um canal de comunicação entre a sociedade e a Administração Pública, recebendo manifestações como denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e pedidos de acesso à informação, contribuindo para o aprimoramento contínuo dos serviços públicos municipais.

O sistema e-Ouv possibilita ao cidadão registrar e acompanhar manifestações de forma eletrônica, garantindo maior agilidade, transparência e acessibilidade no atendimento. Além do atendimento online, a Ouvidoria também realiza atendimento presencial, conforme os meios disponibilizados pela Administração Municipal.

A presente Carta de Serviços é elaborada em conformidade com os princípios da administração pública e com a legislação vigente, especialmente a Lei de Acesso à Informação, buscando assegurar ao cidadão atendimento adequado, resposta dentro dos prazos legais e acompanhamento das demandas apresentadas.



SERVIÇOS OFERECIDOS

A Ouvidoria Municipal atua no atendimento e gerenciamento das seguintes demandas:

<ul style="list-style-type: none">• Denúncias;
<ul style="list-style-type: none">• Reclamações;
<ul style="list-style-type: none">• Solicitações;
<ul style="list-style-type: none">• Sugestões;
<ul style="list-style-type: none">• Elogios;
<ul style="list-style-type: none">• Pedidos de acesso à informação;
<ul style="list-style-type: none">• Recursos relacionados à Lei de Acesso à Informação;
<ul style="list-style-type: none">• Acompanhamento de manifestações e protocolos;
<ul style="list-style-type: none">• Encaminhamento das demandas aos setores competentes.



REQUISITOS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

Para registrar uma manifestação, o usuário deverá:

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Informar os dados necessários para identificação, quando exigido; |
| <ul style="list-style-type: none">• Descrever claramente a manifestação; |
| <ul style="list-style-type: none">• Informar, sempre que possível, detalhes que auxiliem na análise da demanda; |
| <ul style="list-style-type: none">• Anexar documentos, imagens ou arquivos, caso necessário. |

As manifestações poderão ser realizadas de forma identificada ou anônima, conforme a natureza da solicitação e observadas as disposições legais aplicáveis.



PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

O atendimento das manifestações seguirá as seguintes etapas:

1. Registro da manifestação pelo cidadão;
2. Análise inicial da demanda pela Ouvidoria;
3. Encaminhamento ao setor responsável;
4. Acompanhamento da manifestação;
5. Resposta ao cidadão dentro do prazo legal;
6. Encerramento do protocolo.

Nos casos de pedido de acesso à informação, o cidadão poderá solicitar recurso diretamente pelo sistema, conforme previsto na Lei de Acesso à Informação.



PREFEITURA DE
**CONCEIÇÃO
DO CASTELO**

PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

O prazo para resposta ao cidadão é de até 20 (vinte) dias, podendo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, conforme previsto na Lei de Acesso à Informação.

As manifestações de Ouvidoria serão respondidas conforme a complexidade da demanda e observados os prazos legais e administrativos aplicáveis.



PREFEITURA DE
**CONCEIÇÃO
DO CASTELO**

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Os serviços da Ouvidoria são prestados de forma eletrônica e presencial.

O cidadão poderá registrar, acompanhar e consultar manifestações por meio do sistema e-Ouv, disponível no site oficial da Prefeitura Municipal, garantindo maior transparência, agilidade e acessibilidade no atendimento.

O atendimento também poderá ser realizado presencialmente junto à Ouvidoria Municipal, conforme horários e meios de atendimento disponibilizados pela Administração Municipal.

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

Atendimento ao público:

De Segunda a Sexta-feira de 08:00 às 11:00 e de 13:00 às 16:00h

Endereço: Av. José Grilo, nº 426, Centro, Conceição do Castelo/ES

CEP: 29370-000



PREFEITURA DE
**CONCEIÇÃO
DO CASTELO**

LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR MANIFESTAÇÃO

As manifestações poderão ser realizadas pelos seguintes canais:

<ul style="list-style-type: none">• Sistema eletrônico e-Ouv;
<ul style="list-style-type: none">• Portal Oficial da Prefeitura;
<ul style="list-style-type: none">• Atendimento presencial, quando disponível;
<ul style="list-style-type: none">• Demais canais oficiais disponibilizados pela Administração Municipal.

O cidadão poderá registrar:

<ul style="list-style-type: none">• Reclamações;
<ul style="list-style-type: none">• Denúncias;
<ul style="list-style-type: none">• Solicitações;
<ul style="list-style-type: none">• Sugestões;
<ul style="list-style-type: none">• Elogios;
<ul style="list-style-type: none">• Pedidos de acesso à informação;
<ul style="list-style-type: none">• Recursos administrativos referentes à LAI.



PREFEITURA DE
**CONCEIÇÃO
DO CASTELO**

COMPROMISSO COM O USUÁRIO

A Ouvidoria Municipal de Conceição do Castelo compromete-se a:

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Garantir atendimento respeitoso e acessível; |
| <ul style="list-style-type: none">• Promover transparência nas informações públicas; |
| <ul style="list-style-type: none">• Assegurar sigilo quando necessário; |
| <ul style="list-style-type: none">• Buscar soluções adequadas às demandas apresentadas; |
| <ul style="list-style-type: none">• Aperfeiçoar continuamente os serviços prestados ao cidadão. |

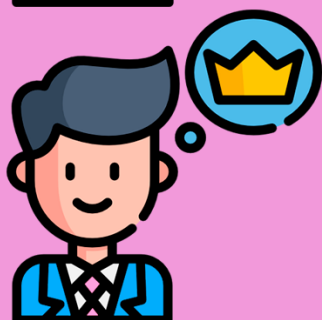
QUEREMOS SABER SUA OPINIÃO SOBRE NOSSOS SERVIÇOS

ACESSE O PORTAL DA OUVIDORIA EM conceicaodocastelo.es.gov.br/e-ouv

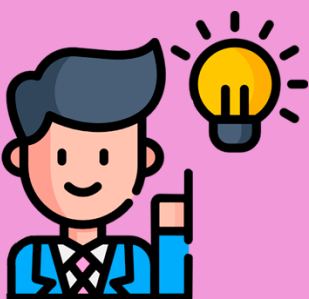
E DEIXE



RECLAMAÇÕES



ELOGIOS



SUGESTÕES



DENÚNCIAS



PREFEITURA DE
CONCEIÇÃO DO CASTELO