



Prefeitura Municipal de Rio Bananal
Estado do Espírito Santo

CARTA DE SERVIÇOS

Ouvidoria Municipal
2021



“A ouvidoria abriu uma porta de acesso para a sociedade. E está fazendo com que o indivíduo se conscientize de seus direitos. Hoje reclamar é um ato de conquista”.
Maria Inês Forn



1. Sobre a Carta de Serviços ao Cidadão

A Carta de Serviços ao Cidadão reflete o compromisso de atendimento com eficiência e efetividade às demandas da sociedade. O presente documento traz a descrição dos principais serviços oferecidos, as formas de acessá-los e o padrão de qualidade de atendimento que se busca. Trata-se de uma orientação ao público sobre como, quando, onde e em que situação utilizar os serviços disponibilizados. A carta é também um instrumento de transparência. Com ela, o cidadão poderá acompanhar e avaliar o desempenho a Prefeitura Municipal de Rio Bananal no cumprimento de sua missão e cobrar a prestação de um serviço mais eficiente e adequado às suas necessidades.



2. Serviços oferecidos pela da Ouvidoria

A Ouvidoria, no uso de suas atribuições, recebe, registra e responde as demandas recebidas por meio dos seguintes canais de comunicação disponibilizados ao cidadão:

Sistema informatizado disponibilizado na rede mundial de computadores: Fala.BR – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

(<https://falabr.cgu.gov.br/publico/ES/RioBananal/Manifestacao/RegistrarManifestacao>);

Atendimento presencial: No edifício da Prefeitura de Rio Bananal - Av. 14 de Setembro, nº 887 – Centro;

E-mail: ouvidoria@riobananal.es.gov.br;

Telefone: (27) 3265-2935.

2.1 Manifestações eletrônicas pelo sistema informatizado disponibilizado na rede mundial de computadores através do Fala.BR – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à informação

Canal de comunicação da Ouvidoria disponível a todos os cidadãos, entidades ou agentes públicos na página inicial da Prefeitura de Rio Bananal (www.riobananal.es.gov.br).

Por meio dele, é possível manifestar a sua opinião no âmbito da administração municipal através de denunciar irregularidades, sugestões, solicitações, elogios e/ou reclamações, bem como, solicitar acesso à informações públicas.

2.2 Manifestações Presenciais através da Ouvidoria Física

Permite que qualquer cidadão registre sua manifestação de forma presencial no Setor de Ouvidoria.

Localização: Térreo da Prefeitura de Rio Bananal - Avenida 14 de Setembro, nº 887 – Centro.

Horário: Segunda à Sexta, das 11h30min às 17h30min.

Dessa forma, a Ouvidoria física facilita o exercício do direito à informação pública do Executivo Municipal ao cidadão que não possui acesso aos meios eletrônicos.

2.3 Manifestações através do E-mail e telefone da Ouvidoria

O interessado, sempre que necessário, poderá contar com o auxílio da Ouvidoria, através do telefone (27) 3265-2935 ou manifestar-se diretamente através do e-mail ouvidoria@riobananal.es.gov.br.

Ao receber a manifestação do cidadão, a Ouvidoria Municipal desenvolve as medidas necessárias para realizar o atendimento, enviando internamente para a Secretaria responsável tomar as providências cabíveis e responder a manifestação requerida, dentro do prazo previsto.

2.4 Tipos de Manifestações recebidas pela ouvidoria

As demandas recebidas pela ouvidoria estão classificadas em seis tipologias diferentes:



Acesso à Informação: solicite acesso a informações públicas

Denúncia (Notícia de irregularidade): comunique um ato ilícito;

Elogio: expresse se você está satisfeito com um atendimento público;

Reclamação: manifeste sua insatisfação com um serviço público;

Solicitação: peça um atendimento ou uma prestação de serviço; e

Sugestão: envie uma ideia ou proposta de melhoria dos serviços públicos.

2.5 Prazos

Segundo a Lei de acesso à informação, em seu artigo 11 §1º, o prazo para o fornecimento de informação pública, quando não for possível concedê-la de imediato, será de até 20 dias, podendo ser prorrogada por mais 10 dias, mediante justificativa expressa. Quanto aos outros tipos de manifestações dispõe o artigo 16 da Lei 13.460/2017, será de 30 dias, podendo ser prorrogada por mais uma única vez por prazo de igual período.



3. Considerações finais

Os serviços de Ouvidoria uma vez que solicitados, gerarão um número de protocolo, utilizado para o acompanhamento da solicitação. Ao final do atendimento, o cidadão será consultado a respeito do seu nível de satisfação por aquele atendimento.

Ressalta-se que as manifestações registradas de maneira anônima são consideradas “Comunicações” e não é possível o seu acompanhamento. Assim, caso o usuário tenha interesse em acompanhar o andamento da sua manifestação e receber uma resposta do órgão ou entidade, deve identificar-se. Insta salientar que a identidade do usuário é resguardada por Lei, dessa forma os dados de identificação não serão repassados a terceiros.

A participação social aperfeiçoa a fiscalização da gestão da coisa pública. A democracia participativa não se resume à escolha dos governantes pelo povo. Ela vai além da eleição, sendo necessária, também, a interação na tomada de decisões que envolvem direta ou indiretamente interesses individuais ou metaindividuais. Somente assim há de fato o exercício da cidadania globalmente considerada. Por isso, a sua participação é essencial para nós! Participe!