



MUNICÍPIO DE IÚNA-ES

PREFEITURA MUNICIPAL

OUVIDORIA MUNICIPAL

A OUVIDORIA É UM CANAL PARA VOCÊ APRESENTAR SUGESTÕES, ELOGIOS, SOLICITAÇÕES, RECLAMAÇÕES E DENÚNCIAS. UMA ESPÉCIE DE ?PONTE? ENTRE VOCÊ E A ADMINISTRAÇÃO.

e-Ouv
OUVIDORIA

- RECLAMAÇÕES?**
Relatar insatisfação com ações e serviços prestados.
- DENÚNCIAS?**
Apontar falhas na gestão ou atendimento recebido.
- SUGESTÕES?**
Propor ações úteis para melhoria da gestão.
- ELOGIOS?**
Demonstrar satisfação ou agradecer por um serviço.
- SOLICITAÇÕES?**
Requerer informações ou esclarecimento de dúvidas.

**FAÇA A SUA
MANIFESTAÇÃO**

<https://iuna.es.gov.br/e-ouv/manifestacao.html>

 **PREFEITURA MUNICIPAL IÚNA/ES**  **ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO**

1890

Publicado em 23/02/2021 às 13:21 (Atualizado em 14/04/2021 às 10:20), postado por Assessoria de Comunicação, Fonte: Assessoria de Comunicação

A Ouvidoria Municipal é um espaço de participação e controle social, aberto para a sociedade. Através de canais de atendimento presenciais e eletrônicos, recebe e responde



manifestações como sugestões, elogios, reclamações e denúncias sobre políticas e serviços públicos.

A Lei de Acesso à informação 12.527/2011 para os Pedidos de Acesso à Informação estabelece em seu Art. 11, parágrafo 1º, o prazo de resposta de 20 (vinte dias) e no parágrafo 2º possibilita a prorrogação por mais 10 (dez dias) mediante justificativa.

A partir das informações trazidas pelos cidadãos, a Ouvidoria pode identificar melhorias, propor mudanças, assim como apontar situações irregulares. Por exemplo, ao receber uma sugestão, a ouvidoria deve dar uma resposta, dizendo se a ideia será implantada. Para isso, faz uma análise inicial, entra em contato com a área responsável e responde, explicando o que será feito, ou justificando porque a sugestão não poderá ser aproveitada.

Solicitação: Manifestação requerendo adoção de providência;

Denúncia: comunica a prática de irregularidade ou de ato ilegal, cuja solução dependa da atuação de órgãos apuratórios. Ainda que anônima, será apurada, desde que contenha indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade;

Elogio: demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido em órgãos e entidades da administração pública municipal;

Reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de qualquer serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desses serviços;

Sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública municipal;

Além destes canais, disponibilizamos uma área específica para viabilizar manifestações de COVID-19, quando for um contexto sobre a pandemia.



MUNICÍPIO DE IÚNA-ES



AUTENTICAÇÃO

c23a66594f38ea9713f2b332b992b066

<https://iuna.es.gov.br/noticia/2021/02/ouvidoria-municipal.html>