



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

Publicado em 23/02/2021 às 13:21 (Atualizado em 24/04/2024 às 10:59), 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>