

Registro de manifestação



DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:

Registro, envio ao órgão responsável, acompanhamento, recebimento da resposta por parte do órgão e entrega da resposta ao manifestante de ouvidoria.

RESPONSÁVEL:

Controladoria Geral do Município

Ouvidoria Geral do Município e/ou Setoriais do Sistema Municipal de Ouvidorias

PÚBLICO-ALVO:

Qualquer pessoa, natural ou jurídica.

COMO ACESSAR:

O indivíduo poderá acessar o serviço de ouvidoria municipal através das seguintes formas: Pessoalmente ? comparecendo ao endereço da Ouvidoria: Avenida Presidente Sodré, 466 - 1º andar - Centro, Macaé RJ 27913-080, de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h;E-mail ? ouvidoria@macae.rj.gov.br;Telefone ? 162 ou 2772-6333, de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h;Site da prefeitura

REQUISITOS, DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO:

Não existe exigência de apresentação de documentos.

PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO (FLUXO DE ATENDIMENTO):

Presencial

1º A pessoa comparece à Ouvidoria Geral do Município;

2º A pessoa apresenta os dados de identificação e relata a manifestação para o profissional;

3º O profissional registra a manifestação no Sistema eletrônico Integrado de Ouvidoria (Ouvsys);

4º A manifestação é impressa imediatamente e entregue ao manifestante;

5º A Ouvidoria Geral do Município encaminha a manifestação ao órgão pertinente;

6º O órgão em questão responde a manifestação à Ouvidoria Geral do Município ou Setoriais;

7º A Ouvidoria Geral do Município ou Setoriais responde ao manifestante através do Sistema eletrônico Integrado de Ouvidoria (Ouvsys).

Por telefone

1º A pessoa realiza contato telefônico com a Ouvidoria Geral do Município;

2º A pessoa apresenta os dados de identificação (caso se trate de uma manifestação identificada - não anônima) e relata a manifestação para o profissional;

3º O profissional registra a manifestação no Sistema eletrônico Integrado de Ouvidoria (Ouvsys);

4º Imediatamente o Sistema eletrônico Integrado de Ouvidoria emite para o email do manifestante o protocolo de atendimento e senha de acesso para acompanhamento do manifestante;

5º A Ouvidoria Geral do Município encaminha a manifestação ao órgão pertinente;

6º O órgão em questão responde a manifestação à Ouvidoria Geral do Município ou Setoriais;

7º A Ouvidoria Geral do Município ou Setoriais responde ao manifestante através do Sistema eletrônico Integrado de Ouvidoria (Ouvsys).

Por email

1º A pessoa realiza contato através de email com a Ouvidoria Geral do Município se identifica e apresenta o relato da manifestação;

2º O profissional registra a manifestação no Sistema eletrônico Integrado de Ouvidoria (Ouvsys);

3º Imediatamente o Sistema eletrônico Integrado de Ouvidoria emite para o email do manifestante o protocolo de atendimento e senha de acesso para acompanhamento do manifestante;

4º A Ouvidoria Geral do Município encaminha a manifestação ao órgão pertinente;

5º O órgão em questão responde a manifestação à Ouvidoria Geral do Município ou Setoriais;

6º A Ouvidoria Geral do Município ou Setoriais responde ao manifestante através do Sistema eletrônico Integrado de Ouvidoria (Ouvsys).

Pelo site da prefeitura

1º A pessoa acessa o formulário de registro de ouvidoria disponível no site da prefeitura e realiza o relato da manifestação, conforme desejo (identificado ou anônimo);

2º Imediatamente o Sistema eletrônico Integrado de Ouvidoria emite para o email do manifestante o protocolo de atendimento e senha de acesso para acompanhamento do manifestante, caso a manifestação seja identificada;

3º A Ouvidoria Geral do Município ou Setorial encaminha a manifestação ao órgão pertinente;

4º O órgão em questão responde a manifestação à Ouvidoria Geral do Município ou Setoriais;

5º A Ouvidoria Geral do Município ou Setoriais responde ao manifestante através do Sistema eletrônico Integrado de Ouvidoria (Ouvsys).

FORMAS DE PRESTAÇÃO:

Atendimento é realizado presencialmente na Ouvidoria Geral do Município (Avenida Presidente Sodré, 466 - 1  andar - Centro, Macaé RJ 27913-080) ou através dos telefones (162 ou 2772-6333), de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h, ou ainda eletronicamente (E-mail ? ouvidoria@macae.rj.gov.br, Site da prefeitura

TAXAS E PREÇOS:

Gratuito

PREVISÃO DE PRAZO MÁXIMO PARA PRESTA O DO SERVIÇO:

30 dias podendo ser prorrogado de forma justificada por igual período.

ENDEREÇOS E CANAIS DE COMUNICA O:

Avenida Presidente Sodré, 466 - 1  andar - Centro, Macaé RJ 27913-080.

Tel.: 162 ou 2772-6333 ou 2765-8700 Ramal 250 ou 253

E-mail: ouvidoria@macae.rj.gov.br