



OUVIDORIA GERAL



O QUE É?

A **Ouvidoria Geral** é o órgão responsável, de forma prioritária, pelo tratamento de reclamações e denúncias sobre irregularidade(s), desvio(s) de conduta(s) e falha(s) na prestação de serviços; podendo receber, ainda, solicitações, sugestões e elogios. É o canal fundamental de comunicação entre a sociedade e a Prefeitura Municipal de São Mateus - ES.



QUEM PODE UTILIZAR O SERVIÇO?

Qualquer Pessoa Física ou Jurídica.



FORMA DE ACESSO:

O interessado em registrar uma Reclamação/Denúncia/Solicitação/Sugestão/Elogio deverá acessar o site do Município através do link www.saomateus.es.gov.br, clicar na aba **OUVIDORIA**, que será direcionado para o **Sistema Eletrônico de Ouvidoria** para preencher o **formulário eletrônico** disponível. Essa ação também pode ser registrada **presencialmente** ou por **carta** para o(s) seguinte(s) endereço(s):

Sistema Postal:

Rua Alberto Sartório, Nº 404, Bairro Carapina - São Mateus - ES.

CEP: 29.933-060



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



Sistema Eletrônico:

<https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/es/saomateus/Manifestacao/RegistrarManifestacao>



Horário para atendimento presencial: 09h às 18h.

Após realizar a manifestação nos locais disponibilizados acima, ela é **registrada e gera um processo**; o cidadão receberá o **número de protocolo** para acompanhamento on-line dos trâmites desse processo.

PRAZOS ESTIMADOS

Média de **10 a 12 dias úteis**, porém o **prazo legal** é de **30 dias prorrogáveis** por mais **30 dias**.



VALOR DO SERVIÇO

Gratuito.

E-SIC



O QUE É?

E-SIC é o Serviço de Acesso à Informação ao Cidadão que possibilita a qualquer interessado, Pessoa Física ou Jurídica, acesso às informações dos órgãos e Entidades do Município. O cidadão ainda pode entrar com recursos e apresentar contestação sem burocracia.



QUEM PODE UTILIZAR O SERVIÇO?

Qualquer Pessoa Física ou Jurídica.



FORMA DE ACESSO

O interessado em solicitar acesso à informação deverá acessar o site do Município através do link www.saomateus.es.gov.br, clicar na aba **ACESSO À INFORMAÇÃO**, que o direciona para o sistema. Nele, o cidadão deve preencher o **formulário eletrônico** disponível. Também pode ser **presencialmente** ou por **carta** para o(s) seguinte(s) endereço(s):

Sistema Postal:

Rua Alberto Sartório, Nº 404, Bairro Carapina - São Mateus - ES

CEP: 29.933-060;



E-mail:

ouvidoria@saomateus.es.gov.br



Sistema Eletrônico:

http://201.77.11.3/services/protocolo_cadastro.php



Horário para atendimento presencial: 09h às 18h.

Após solicitar as informações nos locais disponibilizados acima, o munícipe receberá o **número de protocolo** para acompanhamento dos trâmites e receberá resposta através do endereço eletrônico informado no ato de cadastro do pedido de acesso.

PRAZOS ESTIMADOS

Média de **10 a 12 dias** úteis, porém o **prazo legal** é de **20 dias prorrogáveis** por mais **10 dias**.



VALOR DO SERVIÇO

Gratuito.