



PREFEITURA DE  
**VILA VELHA**

# Ouvidoria

## O que é ?

É um canal de comunicação direta entre a população e a Prefeitura Municipal de Vila Velha/ES. Funciona como instrumento que contribui para fazer valer os direitos do cidadão, além de manter o controle social sobre as ações do governo municipal.

## Órgão Responsável/Departamento

Secretaria Municipal de Controle e Transparência - SEMCONT/Ouvidoria

## Horário de Atendimento

Presencial - 8h às 17h;  
Por Telefone - 24h;  
Pelo Sistema de Informações ao Cidadão - SIC - 24h;  
Por E-mail - 24h;  
Pelo Portal da Ouvidoria - 24h;  
Pelo Aplicativo Vila Velha On - 24h.

## Quem pode Solicitar

Qualquer pessoa física ou jurídica.

## Onde Solicitar

Atendimento Presencial ou Correspondência: Prefeitura Municipal de Vila Velha, Avenida Santa Leopoldina, nº 840, Coqueiral de Itaparica - Vila Velha/ES, CEP: 29102-375;

Por telefone: 0800 283 9059 (outras localidades) ou 162 (Município);

Pelo SIC: <http://www.vilavelha.es.gov.br/> ou  
<http://transparencia.vilavelha.es.gov.br/transparenciaweb/> ou  
<https://www.vilavelha.es.gov.br/transparencia/ServicoInformacaoCidadao.aspx>;

Por E-mail: [ouvidoriavv@vilavelha.es.gov.br](mailto:ouvidoriavv@vilavelha.es.gov.br);

Horário de funcionamento: 08:00h até 18:00h

Telefone: (27) 3149-7200

Endereço: Avenida Santa Leopoldina, 840 – Coqueiral  
de Itaparica, Vila Velha, ES - CEP: 29.102-375



**PREFEITURA DE  
VILA VELHA**

Pelo Portal da Ouvidoria: <https://sistemas.vilavelha.es.gov.br/ouvidoria/>;

Pelo Aplicativo Vila Velha On.

### **Documentos Necessários/Informações Necessárias**

Em caso de denúncia sigilosa via Ouvidoria - Não é obrigatório a apresentação de documentos;

Em caso de denúncia, solicitação, reclamação, sugestão e elogio via Ouvidoria - Nome/Razão Social/CPF/CNPJ/e-mail/telefone/Endereço/Ponto de Referência.

### **Principais Etapas**

1. Recepção da manifestação no canal de Ouvidoria;
2. Emissão de comprovante de recebimento da manifestação, gerando um número de protocolo que deverá ser guardado pelo solicitante para o acompanhamento da sua manifestação;
3. Acompanhamento do seu pedido: consulte o andamento da sua solicitação usando o seu número de protocolo. Você receberá um e-mail se a sua solicitação tiver o prazo prorrogado ou for reencaminhada;
4. Análise e obtenção de informações, quando necessário;
5. Decisão administrativa final;
6. Ciência ao usuário;
7. Sempre que possível, a resposta será dada da forma de sua preferência: por meio eletrônico, por correspondência (com custos) ou por busca/consulta no próprio órgão (que pode ter custos ou não).

### **Taxas**

Gratuito

### **Previsão de realização**

30 dias, prorrogáveis por mais 30 dias.

### **Mais informações**

Horário de funcionamento: 08:00h até 18:00h

Telefone: (27) 3149-7200

Endereço: Avenida Santa Leopoldina, 840 – Coqueiral  
de Itaparica, Vila Velha, ES - CEP: 29.102-375