



## DÚVIDAS FREQUENTES

### **1 – Quais as diferenças entre Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) e Ouvidoria (OUV)?**

As manifestações de ouvidoria visam permitir que o cidadão possa apresentar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias.

Em se tratando de serviços de ouvidoria, "solicitação" refere-se a requerimento de adoção de providência por parte da Administração, ou seja, uma "ação futura" a ser tomada pela administração.

Observe que a palavra em negrito acima (solicitações), tem entendimento ligeiramente diferente da mesma palavra existente na LAI.

No caso da LAI (Lei 12.527) a "solicitação de informação", visa obter informação já existente no poder público.

### **2 - E se eu quiser fazer um pedido de acesso à informação?**

Para pedidos de acesso à informação, você deve se dirigir pessoalmente ao Serviço de Informação ao Cidadão (chamado de SIC Físico, situado na sede da Câmara Municipal de São Gabriel da Palha, localizada à **Rua Ivan Luiz Barcellos, 104, Bairro Glória - CEP: 29780-000 - São Gabriel da Palha / ES**), ou realizar o pedido através do sistema eletrônico e-SIC, disponível no seguinte endereço: <https://www.camarasgp.es.gov.br/e-sic>

### **3 - Para que serve o e-Ouv?**

Este sistema é um canal integrado para encaminhamento de manifestações (denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios) a órgãos, entidades e autarquias do Poder Executivo Municipal. Está disponível na Internet e funciona 24 horas. Acesse: <https://www.camarasgp.es.gov.br/e-ouv>

### **4 - Quem pode se manifestar na OUVIDORIA?**

Qualquer pessoa, física ou jurídica.

### **5 - Preciso me identificar?**

Você pode fazer uma manifestação anônima ou identificada.

As manifestações registradas de maneira anônima são consideradas "Comunicações" e não será possível o seu acompanhamento. Caso deseje acompanhar o andamento da sua manifestação e receber uma resposta do órgão ou entidade, por favor identifique-se.

Além disso, a identificação permite que a Ouvidoria entre em contato, caso precise de informações ou esclarecimentos adicionais.

Por força da Lei nº 12.527/11 (Lei de Acesso à Informação), os órgãos e entidades públicas devem proteger suas informações pessoais, restringindo o acesso a quaisquer dados relativos à intimidade, vida privada, honra e imagem. A não ser que você autorize expressamente a divulgação dessas informações.

### **6 - Quais informações devem constar na manifestação?**

A Ouvidoria não exige que o Cidadão siga um formato específico para se manifestar. Em geral, as manifestações devem conter as seguintes informações:



- nome completo, e-mail, telefone (incluir DDD) e endereço (inclusive CEP, cidade e estado), bem como qualquer outra informação que facilite o contato da Ouvidoria com o cidadão;
- indicação das informações que deseja que a Ouvidoria Geral mantenha sob sigilo;
- identidade do órgão, unidade, entidade, autarquia e servidor(es) ou equiparados do Poder Executivo Municipal envolvidos, se for o caso;
- como foi ou tem possibilidade de ser afetado;
- os passos que foram dados na tentativa de solucionar o problema;
- caso o problema tenha sido parcialmente resolvido, que aspectos ainda restam por resolver;
- quando for verificado o não cumprimento de políticas, normas ou procedimentos, especificar os aspectos que tenham sido violados;
- indicação clara do resultado que espera para a sua manifestação; e
- quaisquer outros fatos pertinentes (devem ser anexados quaisquer documentos ou material relevante que ofereça apoio às declarações ou comprovação dos fatos informados).

Em todas as situações, o problema deve ser exposto de forma clara, descrevendo datas, locais e fatos detalhadamente, inclusive identificando, quando possível, as pessoas envolvidas

### **7 - Que tipos de manifestações são recebidas pela Ouvidoria?**

- **Sugestão:** proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Municipal;
- **Elogio:** demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
- **Solicitação:** a requerimento de adoção de providência por parte da Administração;
- **Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa a serviço público;
- **Denúncias:** comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

### **8 - É possível incluir anexos na manifestação?**

Sim. Você pode incluir documentos de texto, imagens, planilhas e arquivos no formato PDF. O limite total é de 5MB.

### **9 - Qual o prazo para resposta?**

Conforme artigo 16, da Lei 13.460/2017, "A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta (30) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período."

### **10 - Onde eu posso ver a resposta?**



Quando você registrar uma manifestação e quando a ouvidoria responder, será enviado um comunicado ao e-mail cadastrado pelo(a) Cidadão(ã). Lembre-se, porém, de que, você não receberá resposta de uma manifestação anônima.

Você também pode consultar o andamento e a resposta das suas manifestações através do sistema. Para isso, utilize a opção "Consultar Manifestação", no link: <https://www.camarasgp.es.gov.br/e-ouv/home/consultar>

### **11 - Como podem ser apresentadas as denúncias?**

A denúncia poderá ser apresentada das seguintes maneiras:

Por meio de formulário eletrônico (canal e-ouv), disponível no site oficial da Câmara Municipal (Acesse o Link: <https://www.camarasgp.es.gov.br/e-ouv> )

### **12 - Quem pode apresentar denúncia?**

Qualquer cidadão é apto a denunciar a malversação dos recursos públicos, com vistas a permitir que a Administração Municipal avalie fatos relativos a lesões contra o patrimônio público e decida acerca da oportunidade ou não de apuração, seja por meio da realização de ação de controle específica ou outra forma prevista em lei.

### **13 - Quais são os requisitos que a denúncia deve conter?**

Os requisitos para a admissibilidade de uma denúncia são os seguintes:

- Envolver órgão, entidade ou autarquia do Poder Executivo Municipal;
- Descrever a irregularidade que implique lesão ou ameaça de lesão ao patrimônio público ou erário; e
- Conter fundamentação mínima que permita sua apuração.

### **14 - O que acontece com a denúncia encaminhada à Ouvidoria?**

Após a verificação dos requisitos mínimos de admissibilidade, a denúncia é encaminhada à Secretaria/setor responsável para ciência e para que seja analisada e, caso seja pertinente, utilizada como subsídio em uma futura ação de controle.

Após a realização da fiscalização/auditoria, as constatações verificadas nos trabalhos são consolidadas em um relatório, o qual é encaminhado ao Prefeito para ciência e com recomendações para a adoção de providências necessárias ao saneamento dos fatos relatados.

Referido relatório, quando for o caso, é também encaminhado ao Ministério Público, a Polícia Judiciária e ao Tribunal de Contas para providências pertinentes.

### **15 - Onde os Relatórios Estatísticos podem ser encontrados?**

Os relatórios podem ser acessados através do link: <https://www.camarasgp.es.gov.br/e-ouv/home/pagina/relatorios>

### **16 – Existe Ouvidoria do SUS no Município?**



Conforme dispõe o art. 4º, parágrafo único da Portaria do Ministério da Saúde nº 2.416/2014, "Os serviços de ouvidoria do SUS poderão ser estruturados no âmbito de ouvidorias gerais, de acordo com a oportunidade e conveniência dos respectivos entes federativos".

Não obstante isso, o(a) Cidadão(ã) pode ficar despreocupado(a), pois eventuais chamados registrados na Ouvidoria Geral **sobre o SUS**, serão encaminhadas à Secretaria Municipal de Saúde, para adoção das providências necessárias.

### **17 - Quais os direitos dos usuários?**

Alguns direitos dos usuários são:

- É direito do requerente obter o inteiro teor de decisão de negativa de acesso, por certidão ou cópia. Quando não for autorizado acesso integral à informação por ser ela parcialmente sigilosa, é assegurado o acesso à parte não sigilosa por meio de certidão, extrato ou cópia com ocultação da parte sob sigilo.
- O direito de acesso aos documentos ou às informações neles contidas utilizados como fundamento da tomada de decisão e do ato administrativo será assegurado com a edição do ato decisório respectivo.
- A negativa de acesso às informações objeto de pedido formulado aos órgãos e entidades referidas no art. 1º, **quando não fundamentada**, sujeitará o responsável a medidas disciplinares, nos termos do art. 32 da Lei.
- No caso de indeferimento de acesso a informações ou às razões da negativa do acesso, poderá o interessado **interpor recurso contra a decisão no prazo de 10 (dez) dias** a contar da sua ciência. O recurso será dirigido à autoridade hierarquicamente superior à que exarou a decisão impugnada, que deverá se manifestar no prazo de **5 (cinco) dias**.