



Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

O que é?

O Serviço de Informação ao Cidadão - SIC permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe, por qualquer meio legítimo (presencial, correspondência, telefone ou meio eletrônico), pedidos de acesso à informação, acompanhe o prazo e receba a resposta da solicitação efetuada à Prefeitura Municipal de Alegre. O cidadão ainda pode entrar com recursos e apresentar reclamações sem burocracia.

Quem pode utilizar este serviço?

O serviço pode ser utilizado pela sociedade em geral.

Etapas para a realização deste serviço:

Etapa 1 – Recepção da manifestação no canal de Ouvidoria. (Presencial, E-mail, Fala.BR ou Telefone);

Etapa 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;

Etapa 3 – Após recebido o pedido de acesso à informação a Ouvidoria, analisa a demanda e verifica a precisão e clareza na descrição da solicitação, caso necessário complementação, envia imediatamente ao requerente. Posteriormente encaminha ao setor responsável;

Etapa 4 – A Secretaria que recebe o pedido, analisa a demanda e toma as providências necessárias para atendê-lo, remetendo a resposta à Ouvidoria;

Etapa 5 – A resposta é inserida no sistema eletrônico e remetida ao cidadão através de e-mail ou Fala.BR;

Etapa 6 – No caso de indeferimento de acesso a informações ou às razões da negativa do acesso, poderá o interessado entrar com recursos contra a decisão e apresentar reclamações sem burocracia no prazo de 10 dias a contar da sua ciência.

Outras Informações:

Quanto tempo leva?

O prazo para resposta são 20 (vinte) dias, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato:

No caso de dúvidas relativas às particularidades sobre este serviço, entrar em contato com a Ouvidoria Municipal.

Se a sua dúvida não foi respondida, use o Fala.Br – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação:

<https://falabr.cqu.gov.br/publico/es/alegre/Manifestacao/RegistrarManifestacao>



Sic-Físico – (Presencial): Parque Getúlio Vargas, nº 01, Centro, Alegre – Espírito Santo – CEP 29500-000, os atendimentos são de Segunda à Sexta das 07:30 às 11:30 horas/ 13:00 às 17:00.

Telefone: (28) 3300-0110

Eletrônico: E-mail: ouvidoria@alegre.es.gov.br

Fala.BR: <https://falabr.cgu.gov.br/publico/es/alegre/Manifestacao/RegistrarManifestacao>

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento:

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos no Decreto nº 12.688/2022, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética.

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento:

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela Lei nº 13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário:

Têm direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela Lei nº 10.048/2000.