

Prefeitura Municipal de Brejetuba

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Ouvidoria Municipal e Serviço de Informação ao Cidadão – SIC

Prefeitura Municipal de Brejetuba – ES

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Municipal e o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) constituem importantes instrumentos de participação social, transparência pública e controle social, permitindo ao cidadão interagir diretamente com a Administração Pública Municipal.

A Ouvidoria recebe, analisa e encaminha manifestações relacionadas aos serviços públicos municipais, enquanto o SIC assegura o direito constitucional de acesso às informações públicas, nos termos da Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação).

Esses serviços fortalecem a transparência, a integridade, a eficiência administrativa e a melhoria contínua dos serviços públicos oferecidos pelo Município.

2. COMPETÊNCIAS

Compete à Ouvidoria Municipal e ao Serviço de Informação ao Cidadão:

- Receber manifestações dos cidadãos relativas aos serviços públicos municipais;
- Registrar, analisar e encaminhar reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações;
- Acompanhar a tramitação das manifestações até sua conclusão;

Prefeitura Municipal de Brejetuba

- Promover a mediação entre o cidadão e os órgãos da Administração Municipal;
- Garantir o direito de acesso às informações públicas;
- Orientar os cidadãos sobre os procedimentos previstos na Lei de Acesso à Informação;
- Monitorar os prazos legais de resposta;
- Produzir informações gerenciais destinadas ao aperfeiçoamento dos serviços públicos;
- Incentivar a transparência, a participação popular e o controle social;
- Apoiar o cumprimento das normas de transparência ativa e passiva no âmbito municipal.

3. SERVIÇOS OFERTADOS

3.1 Registro de Reclamações

Recebimento de manifestações relacionadas à insatisfação com serviços públicos, atendimento, obras, contratos, servidores ou demais atividades da Administração Municipal.

Quem pode solicitar

Qualquer cidadão.

3.2 Registro de Denúncias

Recebimento de denúncias relacionadas a possíveis irregularidades, ilegalidades, mau uso de recursos públicos, descumprimento da legislação ou condutas incompatíveis com o interesse público.

Prefeitura Municipal de Brejetuba

As denúncias poderão ser apresentadas com identificação do denunciante ou, quando admitido pela legislação e pelos regulamentos municipais, de forma sigilosa.

3.3 Registro de Sugestões

Recebimento de propostas destinadas ao aperfeiçoamento dos serviços públicos, programas, projetos e políticas públicas municipais.

3.4 Registro de Elogios

Recebimento de manifestações de reconhecimento relativas ao atendimento prestado por servidores, unidades administrativas ou serviços públicos municipais.

3.5 Solicitação de Providências

Recebimento de pedidos relacionados à adoção de medidas administrativas para solução de problemas envolvendo serviços públicos municipais.

3.6 Pedido de Acesso à Informação (SIC)

Descrição

Recebimento de pedidos de acesso às informações públicas produzidas ou custodiadas pela Administração Municipal, nos termos da Lei Federal nº 12.527/2011.

Quem pode solicitar

Qualquer pessoa física ou jurídica, independentemente de apresentar justificativa.

Prefeitura Municipal de Brejetuba

Documentos geralmente necessários

- Nome do requerente;
- Documento de identificação, quando necessário;
- Meio para recebimento da resposta;
- Descrição clara da informação solicitada.

3.7 Consulta sobre Tramitação de Manifestações

Disponibilização de informações acerca do andamento das manifestações registradas junto à Ouvidoria ou dos pedidos formulados por meio do SIC.

3.8 Orientações ao Cidadão

Prestação de orientações quanto:

- funcionamento da Ouvidoria;
- utilização do SIC;
- Lei de Acesso à Informação;
- transparência pública;
- canais oficiais de atendimento da Prefeitura.

4. COMO SOLICITAR OS SERVIÇOS

Os serviços poderão ser solicitados por meio de:

- atendimento presencial;
- formulário eletrônico da Ouvidoria;
- Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), quando disponível;

Prefeitura Municipal de Brejetuba

- protocolo administrativo;
- telefone institucional;
- e-mail oficial.

As manifestações poderão ser identificadas ou sigilosas, conforme a legislação aplicável e a natureza da demanda.

5. DOCUMENTOS GERALMENTE EXIGIDOS

Para manifestações na Ouvidoria:

- identificação do interessado, quando desejar;
- descrição objetiva da manifestação;
- documentos comprobatórios, quando existentes.

Para pedidos de acesso à informação:

- identificação mínima do requerente;
- descrição clara da informação solicitada;
- meio de recebimento da resposta.

Não será exigida motivação para apresentação do pedido de acesso à informação.

6. PRAZOS DE ATENDIMENTO

Ouvidoria

As manifestações serão analisadas e respondidas observando os prazos estabelecidos na Lei Federal nº 13.460/2017 e nas normas municipais aplicáveis.

Serviço de Informação ao Cidadão

Prefeitura Municipal de Brejetuba

Os pedidos de acesso à informação serão respondidos no prazo de até **20 (vinte) dias**, prorrogável por mais **10 (dez) dias**, mediante justificativa expressa, conforme a Lei Federal nº 12.527/2011.

Quando a informação estiver disponível de forma imediata, o atendimento será realizado sem necessidade de abertura de prazo.

7. PADRÕES DE QUALIDADE

A Ouvidoria Municipal compromete-se a:

- tratar todas as manifestações com imparcialidade;
- preservar o sigilo das informações protegidas por lei;
- respeitar a identidade do denunciante, quando aplicável;
- atuar com independência, ética e transparência;
- acompanhar todas as demandas até sua conclusão;
- observar rigorosamente os prazos legais;
- utilizar as manifestações para promover a melhoria contínua dos serviços públicos.

8. DIREITOS DO USUÁRIO

São direitos do usuário:

- apresentar manifestações sem qualquer discriminação;
- receber tratamento respeitoso e humanizado;
- acompanhar o andamento de sua manifestação;
- obter resposta fundamentada dentro dos prazos legais;

Prefeitura Municipal de Brejetuba

- solicitar informações públicas sem necessidade de justificar o pedido;
- recorrer das decisões relativas ao acesso à informação, conforme legislação vigente;
- ter seus dados pessoais protegidos nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados.

9. CANAIS DE ATENDIMENTO

Ouvidoria Municipal

Atendimento presencial

Prefeitura Municipal de Brejetuba.

Horário de atendimento

De segunda a sexta-feira, durante o expediente oficial da Prefeitura.

Telefone

(27) 2023-0001

E-mail

ouvidoria@brejetuba.es.gov.br

Portal da Transparência

Acesso ao formulário eletrônico da Ouvidoria e ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC/e-SIC), quando disponível.

10. LEGISLAÇÃO BÁSICA

- Constituição Federal de 1988, especialmente os arts. 5º, XXXIII, e 37;
- Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação);

Prefeitura Municipal de Brejetuba

- Lei Federal nº 13.460/2017 (Código de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos);
- Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD);
- Lei Federal nº 14.129/2021 (Lei do Governo Digital), no que couber;
- Decreto Federal nº 7.724/2012, como referência para regulamentação da Lei de Acesso à Informação;
- Lei Orgânica do Município de Brejetuba;
- Normas municipais que regulamentam a Ouvidoria e o Serviço de Informação ao Cidadão.

11. COMPROMISSO COM A TRANSPARÊNCIA E O CONTROLE SOCIAL

A Ouvidoria Municipal e o Serviço de Informação ao Cidadão reafirmam seu compromisso com a transparência, a participação popular, a integridade pública e o fortalecimento do controle social, assegurando que toda manifestação seja tratada com responsabilidade, imparcialidade e respeito aos direitos do cidadão.

Por meio desses instrumentos, a Administração Municipal busca aperfeiçoar continuamente a qualidade dos serviços públicos, fortalecer a confiança entre o Poder Público e a sociedade e garantir o pleno exercício do direito fundamental de acesso à informação.