

## **Perguntas Frequentes - Cidadão**

### **1. O que é uma ouvidoria?**

A Ouvidoria funciona como instrumento de gestão pública e participação popular, por meio das manifestações de informações, reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios apresentados pelos usuários através dos canais de comunicação, objetivando a elevação e melhoria na qualidade dos serviços prestados pelo município, contribuindo assim para o fortalecimento da democracia.

A Ouvidoria tem a competência de analisar, encaminhar e monitorar as manifestações e todo o seu andamento, fortalecendo a gestão participativa.

### **2. O que é uma manifestação?**

Manifestar é o ato de expor, apresentar, declarar, tornar visível, publicar. A manifestação é uma forma de o cidadão expressar para a Ouvidoria seus anseios, angústias, dúvidas, opiniões. Assim, pode auxiliar o Poder Público a aprimorar a gestão de políticas e serviços, ou a combater a prática de atos ilícitos.

### **3. Quais as atribuições da Ouvidoria Geral de Caruaru?**

A Ouvidoria Geral de Caruaru tem a atribuição de assegurar o direito do cidadão, atuando como instrumento de participação e intermediando a relação da sociedade com a gestão pública.

Deve receber, registrar, instruir, analisar e dar encaminhamento adequado às manifestações. Prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência aos manifestantes acerca do andamento de suas manifestações e das providências adotadas. Informar aos cidadãos o prazo previsto para a resposta final. Encaminhar resposta conclusiva das manifestações ao cidadão. Propor à gestão, por meio de relatórios gerenciais, ações que resultem em melhorias dos serviços prestados pelo município, em decorrência da análise das manifestações recebidas. Garantir a transparência na Administração Pública Municipal, observando sempre a lei.

#### **4. Quem é o Ouvidor(a)?**

O ouvidor representa o cidadão junto à Administração. Cabe ao ouvidor auxiliar os cidadãos que recorrem à Ouvidoria, dando voz aos cidadãos, agindo contra a usurpação de direitos ou abusos de poder, erros ou omissões, negligências e decisões injustas.

#### **5. Quais são os tipos de manifestação?**

**SUGESTÃO:** proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública;

**ELOGIO:** demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

**SOLICITAÇÃO:** requerimento de adoção de providência por parte da Administração;

**RECLAMAÇÃO:** demonstração de insatisfação relativa a serviço público; e

**DENÚNCIA:** comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

#### **6. Como posso fazer uma manifestação?**

A manifestação pode ser feita de forma presencial no prédio da Sede Administrativa da Prefeitura de Caruaru, localizado na Av. Rio Branco, 315, 1º andar, no bairro Nossa Senhora das Dores, pela Internet no link <https://caruaru.pe.gov.br/ouvidoria/> , disponível no site da prefeitura, ou por telefone através do número 156.

#### **7. O que a Ouvidoria não faz?**

As limitações impostas à atuação da Ouvidoria tornam incabíveis ações como interferir no teor da manifestação, emitir juízo de valor, atuar como instância decisória, alterar atos administrativos, fazer ou desfazer atos de gestão e agir com poder de polícia.

#### **8. Qual o prazo de resposta?**

O prazo para resposta é de 20 (vinte) dias, prorrogável por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa.

Caso não seja possível atendê-lo dentro deste prazo, a ouvidoria deverá informar sobre os encaminhamentos, as etapas e os prazos previstos para uma resposta conclusiva, ou solicitar informações adicionais.

No caso das manifestações apresentadas ao sistema a contagem do prazo só começará a partir do primeiro dia útil posterior.

Quando o prazo final para responder ao pedido coincidir com final de semana ou feriado, ele também será prorrogado para o próximo dia útil. Por isso, o prazo para envio da resposta pode não ser sempre o de 20 dias corridos.

### **9. Se eu não quiser me identificar, posso fazer uma manifestação anônima?**

Sim, mas se você registrar uma manifestação anônima não receberá resposta da Ouvidoria. E também, se a ouvidoria precisar entrar em contato para tirar alguma dúvida, ou complementar as informações passadas, não será possível.

**Fique Atento!!! Você também pode se identificar e pedir acesso restrito aos seus dados.**

### **10. Quais as garantias de proteção à minha identidade?**

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.

Além disso, tais dados não podem ser acessadas por outras pessoas, incluindo servidores públicos não autorizados, a não ser com a sua autorização por escrito ou por decisão de juiz em processo do Poder Judiciário.

### **11. Como acompanhar o andamento da minha manifestação?**

Acesse o sistema e vá até Acompanhar manifestação informe seu e-mail e senha (que é encaminhada ao seu e-mail quando você cadastra a manifestação).

## **12. O que é um Pedido de Acesso à Informação?**

Você já conhece o Nosso Portal da Transparência, certo?

<http://transparencia.caruaru.pe.gov.br/>

Caso depois de visitá-lo, você não encontre alguma informação que procure, pode nos solicitar através do E-SIC, nós te responderemos no prazo de 20 dias, prorrogados por mais 10, caso haja justificativa.

## **13. Como fazer um Pedido de Informação?**

Os pedidos de informação devem ser encaminhados ao E-SIC (Serviço de Informação ao cidadão) presencialmente na Ouvidoria ou ainda pelo link

<http://transparencia.caruaru.pe.gov.br/e-sic/>

## **14. Caso eu não esteja satisfeito com a resposta, posso fazer algum tipo de recurso?**

Pode sim. Na nossa página há um formulário de recurso que possibilita o cidadão que está insatisfeito com a informação repassada, pedir nova manifestação da Prefeitura de Caruaru.

## **15. Qual a diferença entre manifestação e Pedido de Acesso à Informação?**

Quando você realiza uma manifestação perante à Ouvidoria, você está se referindo a algum serviço público que utiliza, utilizou, ou que poderá vir a utilizar.

Já quando você faz um Pedido de Acesso à Informação, você pede acesso a dados que são públicos, mas que você não encontrou no Portal da Transparência, como uma Lei, um Contrato, ou uma Prestação de Contas, por exemplo.