ESTADO DO PIAUÍ
PREFEITURA DE ANÍSIO DE ABREU - PIAUÍ
Rua Maria das Mercês Ribeiro, 406, CENTRO
CEP 64.780-000, Anísio de Abreu/PI
CNPJ n.º 06.553.630/0001-70
E-mail: pmanisiodeabreupi@gmail.com

Cartilha

Dúvidas Frequentes

ATUALIZADO EM
OUTUBRO/2022

Prefeitura Municipal de Anísio de Abreu
Orgulho de ser anisiense!

Sumário

Ouvidoria e Ouvidor p.1

Manifestação p.2-3

Lei de Acesso à Informação p.4-5

Outras dúvidas p.6

Ouvidoria e Ouvidor

1. O que é uma ouvidoria?

É uma unidade do setor público, que acolhe as demandas dos cidadãos, zelando pela garantia da qualidade dos serviços públicos. É o canal por meio do qual o cidadão pode apresentar sugestões, reclamações, solicitações, elogios e denúncias sobre a prestação de serviços públicos. A Ouvidoria é um interlocutor entre o cidadão e a administração pública – o conjunto dos órgãos, entidades e agentes públicos dos diversos setores de atuação do Estado em nível federal, estadual e municipal.

2. Quais as Funções da Ouvidoria?

A Ouvidoria recebe as manifestações dos cidadãos, analisa, orienta e encaminha o caso às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração. A partir das informações trazidas pelos cidadãos, a Ouvidoria pode identificar melhorias, providenciar mudanças, assim como apontar situações irregulares no órgão ou entidade cuja ação está sendo questionada. Constitui, portanto, mais um canal por meio do qual o cidadão participa de forma efetiva no controle social da gestão pública.

As principais funções da Ouvidoria são:

a) Reconhecer os cidadãos como sujeitos de direito, sem qualquer distinção;

b) Ouvir e compreender as diferentes formas de manifestações dos cidadãos;

c) Dar tratamento adequado às demandas apresentadas pelos cidadãos, usando linguagem clara para explicar seus direitos e as formas de obtê-los.

d) Caracterizar corretamente as situações e seus contextos, explicitando as consequências sobre cada caso concreto de sua demanda;

e) Demonstrar os resultados produzidos em razão da participação dos cidadãos. Ou seja, deve utilizar o conteúdo das solicitações para sugerir mudanças nos processos na administração pública, contribuindo para que os agentes públicos providenciem medidas corretivas.

3. Ouvidoria é a mesma coisa de SAC?

Não. A Ouvidoria não deve ser confundida com o SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente, nem com um órgão de investigação e prevenção que apura e resolve conflitos. O papel maior da Ouvidoria é agir para que as demandas registradas sejam analisadas, apuradas e, quando for o caso, solucionadas pelos setores competentes. A ação da Ouvidoria é fundamental na promoção de serviços públicos de qualidade, seja pela participação popular, seja anotando falhas em ações ou procedimentos, contribuindo, desse modo, para obter melhorias no desempenho dos órgãos.

4. Quem é o ouvidor?

O Ouvidor é o representante dos cidadãos e usuários dos serviços públicos prestados pelo Estado no órgão ou entidade em que atua. A missão do Ouvidor é promover o diálogo, estabelecendo a comunicação entre as partes. Dentro do órgão em que atua, é a autoridade com autonomia para dar seguimento às manifestações recebidas, solicitando as providências requeridas para sua solução.

Manifestação

1 - O que é uma manifestação?

A manifestação é uma forma do cidadão expressar para a ouvidoria seus anseios, angústias, dúvidas, opiniões, sugestões e sua satisfação com um atendimento ou serviço recebido. Com isso, facilita o contato entre a Administração Pública e os cidadãos a fim de aprimorar a gestão de políticas e serviços bem como a combater a prática de atos ilícitos.

2 - Quais são os tipos de manifestação?

A Ouvidoria pode receber e examinar as manifestações/relatos nas seguintes situações:

- **Solicitação de Informações**: requerimento de adoção de providência por parte do ente público bem como orientação ao cidadão sobre os diferentes serviços prestados pela administração municipal;
- **Denúncias**: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;
- **Críticas/Reclamações**: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;
- **Elogios:** demonstração de satisfação sobre serviço oferecido ou atendimento recebido;
- **Sugestões:** proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Federal.

3 - Quem pode fazer uma manifestação?

Qualquer pessoa, física ou jurídica.

4 - É necessário cadastro para realizar uma manifestação? A manifestação pode ser anônima?

As manifestações podem ser realizadas tanto mediante cadastro como de forma anônima.

5 - Como fazer uma manifestação?

A manifestação, no Município de Anísio de Abreu/PI, pode ser feita de forma presencial, pela Internet, ou por telefone. Para tanto, observa-se as seguintes informações:

Atendimento presencial: Serviço de Informação ao Cidadão - SIC:
Órgão: Ouvidoria Municipal de ANÍSIO DE ABREU - " FALE CONOSCO"/PI
Endereço: Rua Maria das Mercês Ribeiro, 406, Centro, CEP n.º 64.780-000, Anísio de Abreu/PI.
Horário de atendimento: 08:00h às 12:00h.
Atendimento por Telefone: (89) 3588-1106
Horário de atendimento: 08:00h às 12:00h.
Acesso eletrônico à Ouvidoria: http://ouvidoria.anisiodeabreu.pi.gov.br/
Pedido eletrônico de informação: https://transparencia.anisiodeabreu.pi.gov.br/anisiodeabreu/acessoinformacao/pedidoinformacao

6 - Qual o prazo para receber a resposta?

A Lei de Acesso à Informação estabelece que a administração pública tem o dever oferecer imediatamente as informações. No entanto, caso a informação não esteja disponível por meio do mecanismo de transparência ativa e o interessado deseje acessá-la, recomenda-se que o acesso seja franqueado imediatamente. Se a informação não estiver prontamente disponível, a lei estipula o prazo para a resposta de 20 (vinte) dias corridos, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias corridos, desde que justificada a prorrogação.

7 - Como acompanhar o andamento da minha manifestação ou ver a resposta da minha manifestação?

Manifestação On-line: Acesse o Portal da Transparência na aba acesso a informações, clique em Consultar manifestação. Clique em detalhar para visualizar o andamento da manifestação;
Manifestação Presencial: Acesse o endereço fornecido no protocolo, digita o número do protocolo fornecido no ato da manifestação/denúncia.

8 - É possível alterar minha manifestação depois que foi enviada?

Após o envio, não é possível alterar a sua manifestação.

9 - Posso denunciar vários fatos em uma só denúncia?

Sim. No entanto, a fim de agilizar as apurações é aconselhável que sejam registradas manifestações para cada fato/ área temática denunciada (saúde, educação, cultura entre outros).

10 - Onde posso encontrar dados e/ ou informações estatísticas sobre as ouvidorias?

Acesse o Portal da Transparência na aba acesso a informações, clique em "Estatísticas de Atendimento".

Prefeitura Municipal de Anísio de Abreu
Orgulho de ser anisiense!

Lei de Acesso à Informação

1. O que é a Lei de Acesso à Informação?

A Lei nº 12.527/2011, conhecida como Lei de Acesso à Informação – LAI, regulamenta o direito, previsto na Constituição, de qualquer pessoa solicitar e receber dos órgãos e entidades públicos, de todos os entes e Poderes, informações públicas por eles produzidas ou custodiadas

2. Quando a Lei de Acesso à Informação entrou em vigor?

A LAI foi publicada em 18 de novembro de 2011, mas só entrou em vigor 180 (cento e oitenta) dias após essa data, ou seja, em 16 de maio de 2012.

3. Quem é obrigado a cumprir a Lei de Acesso à Informação?

Subordinam-se ao regime da LAI os órgãos públicos integrantes da administração direta dos Poderes Executivo, Legislativo, incluindo as Cortes de Contas, e Judiciário e do Ministério Público; as autarquias, as fundações públicas, as empresas públicas, as sociedades de economia mista e demais entidades controladas direta ou indiretamente pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios. Ademais, aplica-se a LAI, no que couber, às entidades privadas sem fins lucrativos que recebam, para realização de ações de interesse público, recursos públicos diretamente do orçamento ou mediante subvenções sociais, contrato de gestão, termo de parceria, convênios, acordo, ajustes ou outros instrumentos congêneres.

Entretanto, os Municípios com até 10.000 habitantes estão dispensados dessa obrigatoriedade, devendo cumprir apenas com o determinado pela Lei de Responsabilidade Fiscal.

4 - Para cada estado, município e o Distrito Federal haverá legislação própria regulamentando o direito de acesso à informação?

Sim, a Lei de Acesso à Informação contém dispositivos gerais, aplicáveis indistintamente a todos os que estão sujeitos a ela, e alguns dispositivos que são aplicáveis somente ao Poder Executivo Federal. O Art. 45 da Lei define que cabe aos Estados, ao Distrito Federal e aos Municípios definir suas regras específicas em legislação própria, obedecidas as normas gerais estabelecidas na Lei de Acesso. É importante ressaltar que os dispositivos gerais têm aplicação imediata. Portanto, a falta de regulamentação específica prejudica, mas não impede o cumprimento da Lei.

5. A que tipo de informação os cidadãos podem ter acesso pela Lei de Acesso?

Por meio da LAI, a publicidade passou a ser a regra e o sigilo a exceção. Com isso, as pessoas podem ter acesso a qualquer informação pública produzida ou custodiada pelos órgãos e entidades da Administração Pública. A Lei de Acesso, entretanto, prevê algumas exceções ao acesso às informações, notadamente àquelas cuja divulgação indiscriminada possa trazer riscos à sociedade ou ao Estado.

6. É preciso justificar o pedido de acesso à informação?

Não, pois nos termos do art. 10, § 8° da Lei de Acesso, é proibido exigir do solicitante que ele informe os motivos de sua solicitação. No entanto, o órgão/entidade pode dialogar com o cidadão para entender melhor a demanda, de modo a fornecer a informação mais adequada a sua solicitação.

7. O acesso à informação é gratuito?

O art. 12 da Lei de Acesso à Informação prevê que o serviço de busca e fornecimento da informação é gratuito. Apesar disso, podem ser cobrados os custos dos serviços e dos materiais utilizados na reprodução e envio de documentos.

8. Quais são os prazos para resposta dos pedidos apresentados com base na da Lei de Acesso à Informação?

Caso as informações estejam disponíveis, devem ser entregues imediatamente ao solicitante. No entanto, caso não seja possível conceder o acesso imediato, o órgão ou entidade tem até 20 (vinte) dias para atender ao pedido, prazo que pode ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, se houver justificativa expressa.

9. O que é transparência ativa e passiva?

TRANSPARÊNCIA ATIVA	TRANSPARÊNCIA PASSIVA
É a divulgação de dados por iniciativa do próprio setor público, ou seja, quando são tornadas públicas informações, independente de requerimento, utilizando principalmente a Internet. Ex.: as seções de acesso à informações dos sites dos órgãos, entidades e os portais de transparência.	É a disponibilização de informações públicas em atendimento a demandas específicas de uma pessoa física ou jurídica. Ex.: Resposta a pedidos de informação registrados para determinada secretaria municipal, seja por meio do SIC físico ou pelo e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão)

10. O que é o SIC?

É o Serviço de Informações ao Cidadão que serve para atender e orientar os cidadãos sobre pedidos de informação; informar sobre a tramitação de documentos e requerimentos de acesso à informação; e, receber e registrar os pedidos de acesso e devolver as respostas aos solicitantes.

10. O que é o e-SIC?

É o Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) que visa centralizar as entradas e saídas de todos os pedidos de acesso dirigidos ao Poder Executivo Municipal bem como organizar e facilitar os procedimentos de acesso à informação tanto para os cidadãos quanto para a Administração Pública.

Por meio do e-SIC, qualquer pessoa – física ou jurídica – pode encaminhar pedidos de acesso à informação para órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal. Além disso, também é possível consultar as respostas recebidas, entrar com recursos, apresentar reclamações dentre outras ações.

11. Confira a Lei nº 12.537/11 na íntegra: Clique aqui

Outras dúvidas

1. Qual o número do CNPJ da Prefeitura de Anísio de Abreu/PI?

O CNPJ da Prefeitura do Município de Anísio de Abreu é n.º 06.553.630/0001-70.

2. Qual o endereço da Prefeitura de Anísio de Abreu/PI?

Rua Maria das Mercês Ribeiro, 406, Centro, CEP 64.780-000, Anísio de Abreu/PI.

3. Como ter acesso ao contracheques?

Para ter acesso ao contracheque, basta acessar o Portal de Transparências do Município de Anísio de Abreu/PI e em seguida, procurar pela aba "Portal de Serviços". Após isso, selecione a aba "Contracheque Online 2018 a 2022" no canto esquerdo da tela. Por fim, preencha os campos exigidos.

4. Onde fazer a emissão de Alvará?

Na sede da Prefeitura Municipal de Anísio de Abreu, no setor de Tributos.

5. Onde fazer a emissão de Alvará?

Na sede da Prefeitura Municipal de Anísio de Abreu, no setor de Tributos.

Prefeitura Municipal de
Anísio de Abreu
Orgulho de ser anisiense!