

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Ouvidoria Geral do Município e Serviço de Informação ao Cidadão

Prefeitura Municipal de Aragominas TO

Esta Carta explica como registrar manifestações sobre serviços públicos e solicitar informações à Prefeitura. Você encontrará os canais de atendimento, os documentos necessários, as etapas, os prazos e as formas de acompanhar e avaliar o atendimento.

Abrangência: serviços da Ouvidoria e do SIC/e-SIC do Poder Executivo municipal. As informações dos demais serviços municipais devem integrar as respectivas cartas e o quadro geral de serviços da Prefeitura.

1. Escolha o canal adequado

Sua necessidade	Serviço indicado
Reclamar, denunciar, sugerir, elogiar ou pedir uma providência	Ouvidoria. Exemplo: comunicar falha no atendimento ou solicitar melhoria de um serviço.
Obter documento, dado ou informação existente na Prefeitura	SIC/e-SIC. Exemplo: solicitar cópia de contrato ou informação sobre despesa pública.

Se houver dúvida, procure o atendimento presencial. A equipe orientará o encaminhamento e informará o protocolo adequado. O recebimento de pedido em canal diferente não autoriza reiniciar o prazo legal de acesso à informação.

2. Onde acessar

Portal municipal: <https://aragominas.to.gov.br>

Ouvidoria: <https://aragominas.to.gov.br/ouvidoria/>

e-SIC: <https://esic.aragominas.to.gov.br>

Pesquisa de satisfação: <https://aragominas.to.gov.br/pesquisa-de-satisfacao/>

Atendimento presencial e correspondência: sede da Prefeitura, Marinópolis, nº 44, Centro, CEP 77.845-000, Aragominas/TO. Procure a Ouvidoria ou o SIC na recepção.

Horário presencial: segunda a sexta-feira, das 7h30 às 13h30, exceto feriados e dias sem expediente.

Telefone institucional: (63) 3463-1210.

E-mail do SIC: sic@aragominas.to.gov.br.

Os formulários eletrônicos podem ser enviados a qualquer horário, conforme a disponibilidade dos sistemas. O processamento ocorre durante o expediente. Em caso de falha, utilize o protocolo presencial, correspondência ou o e-mail institucional do SIC, preservada a data de recebimento.

3. Ouvidoria Municipal

Responsável institucional: Ouvidoria Geral do Município, vinculada ao Gabinete do Prefeito. O atendimento cabe ao servidor formalmente designado, com identificação e ato de designação divulgados no portal.

- **Quem pode utilizar e o que apresentar**

Qualquer pessoa física ou jurídica que utilize ou possa utilizar os serviços municipais. Informe seu nome, um meio de contato e uma descrição clara do fato. Se possível, indique o local, a data e o setor envolvido. Documentos, fotos ou outros registros podem ajudar, mas não são exigidos para toda manifestação.

Não é necessário advogado nem justificar por que você decidiu se manifestar. A identificação não pode ser exigida de maneira que inviabilize o atendimento. Verificações adicionais de identidade devem ser proporcionais à necessidade de proteção das informações.

A manifestação identificada permite acompanhamento e resposta. A identificação recebe proteção e acesso restrito nos termos legais. Sigilo de identidade não se confunde com anonimato; comunicações sem identificação, quando recebidas, dependem de elementos suficientes para encaminhamento e não asseguram resposta individual.

- **Como registrar**

No site, escolha “Nova Manifestação” e descreva sua demanda. Você também pode apresentar correspondência, comparecer à Prefeitura ou utilizar o telefone institucional. Se relatar verbalmente, a equipe registrará o conteúdo por escrito. Guarde o comprovante e o número de protocolo.

- **Etapas e resultado**

1. Recebimento e protocolo.
2. Classificação como reclamação, denúncia, sugestão, elogio ou solicitação de providência.
3. Análise e encaminhamento ao setor competente, quando necessário.
4. Obtenção de esclarecimentos e tratamento da demanda.
5. Comunicação da resposta ao usuário.

Denúncias com elementos suficientes são encaminhadas ao órgão competente. A resposta da Ouvidoria pode informar esse encaminhamento; o prazo de resposta não corresponde necessariamente à conclusão da investigação ou à execução de obra ou serviço solicitado.

- **Prazo e acompanhamento**

Resposta conclusiva em até 30 dias do recebimento, prorrogáveis uma única vez por mais 30 dias, mediante justificativa comunicada ao usuário.

Se faltarem informações, a Ouvidoria poderá solicitar complementação em até 10 dias do recebimento. Você terá até 20 dias para complementar, sob pena de arquivamento. Conforme o art. 10 da Lei Municipal nº 433/2022, essa solicitação interrompe uma única vez o prazo, que recomeça com a resposta do usuário.

Consulte “Acompanhar” na Ouvidoria eletrônica usando o protocolo ou peça acompanhamento presencial ou pelo telefone. A resposta será comunicada pelo canal registrado. Para apontar resposta insuficiente, atraso ou problema no atendimento, informe o protocolo à Ouvidoria; se envolver a própria unidade, solicite encaminhamento ao Gabinete do Prefeito ou à autoridade competente.

Custo: gratuito. As manifestações da Ouvidoria não seguem os prazos recursais próprios da LAI.

Rua Marinópolis nº 44 - Centro - Fone: (63) 3463-1210 - CEP 77.845-000 - Aragominas - TO
E-mail: cplaragominas@gmail.com - CNPJ: 19.432.980/0001-20

4. SIC e acesso à informação

O SIC recebe e acompanha pedidos de dados e documentos existentes sob guarda da Prefeitura. O setor detentor da informação prepara a resposta e a autoridade competente decide sobre o acesso. A Controladoria monitora o cumprimento dos procedimentos, observados os impedimentos.

- **Quem pode utilizar e requisitos**

Qualquer pessoa física ou jurídica. Informe identificação suficiente, contato para resposta e qual informação ou documento deseja. Quando possível, indique o assunto e o período. Não é necessário explicar o motivo, contratar advogado ou demonstrar interesse particular.

Não se exige documento com foto indiscriminadamente para informação pública. A comprovação de identidade ou representação poderá ser necessária para acessar dados pessoais ou protegidos. A equipe ajudará a especificar pedidos pouco claros, sem suspensão automática do prazo.

- **Como solicitar e receber**

1. Acesse o e-SIC e selecione “Nova Solicitação”, ou procure o SIC presencial. São admitidos correspondência e correio eletrônico institucional.
2. Descreva o pedido e guarde o protocolo. Pedidos verbais serão reduzidos a termo com auxílio da equipe.
3. O SIC encaminha ao setor competente e acompanha o prazo.
4. Você recebe a informação, a indicação precisa de onde acessá-la ou uma decisão fundamentada, com orientação para recurso quando houver negativa.

A resposta poderá ser disponibilizada eletronicamente ou pelo meio adequado informado no atendimento. Se o documento estiver publicado, será indicado o endereço específico; se você não tiver meios para acessá-lo, poderá solicitar alternativa. Quando apenas parte do documento for protegida, será fornecida a parte pública, com ocultação dos trechos restritos.

- **Prazo de resposta**

Informação disponível: fornecimento imediato. Quando isso não for possível: até 20 dias corridos do recebimento. É permitida prorrogação por até 10 dias corridos, com justificativa e comunicação antes do término do prazo inicial. O encaminhamento entre setores não reinicia o prazo.

- **Acompanhamento e custos**

Utilize “Acompanhar” no e-SIC ou procure o atendimento com seu protocolo. A busca e o fornecimento são gratuitos. Poderá haver apenas ressarcimento de custos necessários de reprodução, demonstrados previamente, sem cobrança pelo trabalho dos servidores. Há isenção mediante declaração de impossibilidade de pagamento sem prejuízo do sustento próprio ou familiar, na forma da lei.

- **Informações protegidas e documentos não localizados**

Dados pessoais e informações legalmente sigilosas têm tratamento específico. A LGPD não permite negar genericamente todo documento que contenha dados pessoais. A negativa deve indicar fundamento e possibilidade de acesso parcial. Se a informação não existir ou não estiver com a unidade, isso será explicado; sendo conhecido o detentor, haverá orientação ou encaminhamento, com ciência ao requerente.

5. Recursos e falta de resposta do SIC

- **Quando você pode recorrer**

Se houver negativa total, parcial ou resposta incompleta que represente recusa de acesso, apresente recurso ao SIC em até 10 dias corridos da ciência. Informe o protocolo e explique o que precisa ser revisto. Não é necessário advogado.

O recurso pode ser apresentado nos canais do SIC, sem obrigação de uso exclusivo do sistema. A equipe o encaminhará à autoridade hierarquicamente superior à que decidiu. Essa autoridade tem até 5 dias corridos do recebimento para decidir.

Quando a decisão inicial for de secretário ou autoridade diretamente subordinada ao Prefeito, o recurso será dirigido ao Prefeito, observada a organização legal. Quando a decisão inicial for do Prefeito, caberá pedido de reconsideração em 10 dias corridos, para decisão em 5 dias corridos.

- **Se o prazo terminar sem resposta**

Apresente reclamação por omissão ao SIC ou à autoridade de monitoramento, informando o protocolo e a data do pedido. A autoridade verificará o ocorrido e solicitará regularização ao setor competente em até 5 dias corridos, sem afastar a apuração do atraso. Se a omissão envolver essa autoridade, o caso será encaminhado ao superior competente ou ao Prefeito, conforme o caso.

- **Informação classificada como sigilosa**

Você pode pedir desclassificação ou revisão à autoridade que classificou a informação. A decisão será proferida em até 20 dias corridos. Do indeferimento cabe recurso em 10 dias corridos, para decisão da autoridade superior em 5 dias corridos. Quando o ato for do Prefeito, caberá reconsideração nos mesmos prazos recursais.

- **Como contar os prazos do SIC**

Os prazos são contados em dias corridos, excluindo o dia inicial e incluindo o do vencimento. Se o vencimento ocorrer em dia sem expediente administrativo, passa para o primeiro dia útil seguinte, conforme o Decreto nº 026/2026. A decisão deve ser comunicada de forma que permita registrar sua ciência.

- **Consulta direta no Portal da Transparência**

Antes de pedir, você pode consultar o portal municipal e os links de transparência, licitações, contratos, leis, decretos e Diário Oficial. Não é necessário protocolar pedido para consultar informações públicas já disponíveis. Essa consulta prévia é uma facilidade, não uma condição para utilizar o SIC.

- **Proteção dos seus dados**

Os dados do solicitante serão tratados apenas para finalidades legítimas do atendimento e protegidos conforme a LAI e a LGPD. Não inclua senhas, dados bancários ou documentos pessoais de terceiros sem necessidade. Informações estatísticas e relatórios públicos devem preservar a identificação dos usuários.

6. Compromissos de atendimento e avaliação

- **Prioridade e acessibilidade**

O atendimento seguirá a ordem de chegada, ressalvadas urgências e prioridades legais, incluindo pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, pessoas autistas, pessoas idosas, gestantes, lactantes, pessoas com criança de colo e demais beneficiários previstos em lei. Entre as pessoas idosas, será observada a prioridade especial das maiores de 80 anos.

Quem tiver dificuldade de leitura, escrita, comunicação ou uso da internet poderá pedir apoio para registrar e acompanhar sua demanda. A equipe deverá orientar sobre o acesso presencial e os recursos disponíveis, com respeito, linguagem simples e sem discriminação.

- **Tempo de espera e qualidade**

Meta de atendimento presencial: iniciar a orientação em até 30 minutos da chegada, durante o expediente, observadas as prioridades legais. Se houver situação excepcional, a equipe informará a previsão de espera e as alternativas. Essa meta se refere ao início do atendimento; a resposta à demanda segue os prazos de cada serviço.

São compromissos do serviço: registrar a demanda e entregar protocolo; orientar sobre o canal adequado; evitar exigências desnecessárias; preservar dados e documentos; comunicar respostas e prorrogações; manter canais e horários atualizados; e informar como acompanhar ou reclamar do atendimento.

- **Como avaliar e comunicar falhas**

Avalie o serviço na “Pesquisa de Satisfação” do portal. A pesquisa não substitui pedido de informação nem manifestação que precise de resposta. Para reclamar do atendimento da Ouvidoria ou do SIC, utilize os canais institucionais, informe o protocolo e solicite apreciação pela autoridade competente. Casos envolvendo o próprio responsável devem ser encaminhados ao substituto ou superior, preservada a imparcialidade.

Para ajudar o atendimento, descreva os fatos com clareza, forneça contato atualizado, preserve seu protocolo e responda às solicitações de complemento. Não é necessário apresentar documentos sem relação com a demanda.

- **Relatórios e atualização desta Carta**

A Ouvidoria elabora relatório de gestão anualmente, no mês de dezembro, para encaminhamento ao Prefeito e publicação no site. O SIC consolida o relatório do exercício anterior até 31 de março do ano seguinte. Os relatórios e indicadores devem ser divulgados sem exposição de dados pessoais.

Esta Carta ficará disponível no portal e para consulta presencial. A unidade responsável deverá revisá-la sempre que mudar o serviço, o contato, o horário ou a norma aplicável, com conferência periódica das informações. Os nomes e atos de designação dos responsáveis e substitutos devem permanecer atualizados na página institucional.

- **Base normativa**

Lei Federal nº 13.460/2017, especialmente art. 7º; Lei Federal nº 12.527/2011; Lei Federal nº 13.709/2018; legislação de atendimento prioritário, especialmente Leis nº 10.048/2000 e nº 10.741/2003, com suas alterações; Lei Municipal nº 433/2022, especialmente arts. 7º a 17; Decreto Municipal nº 026/2026, de 28 de outubro de 2026.

Edição de 29 de outubro de 2026. Gestão responsável: Ouvidoria Geral e SIC do Município de Aragominas/TO, com colaboração das secretarias e monitoramento da Controladoria.