



SE-OUV

Sistema de Ouvidorias do Estado de Sergipe

O GOVERNO DE SERGIPE QUER OUVIR VOCÊ



SECRETARIA DE ESTADO DA
TRANSPARENCIA E CONTROLE



SERGIPE
GOVERNO DO ESTADO

O QUE É A OUVIDORIA?

A Ouvidoria Geral do Estado da Sergipe é um canal de diálogo entre o cidadão e o Governo do Estado. Sua finalidade é receber, encaminhar e acompanhar sugestões, reclamações, solicitações, denúncias, elogios e pedidos de Acesso à Informação dos cidadãos referentes aos serviços públicos estaduais, de forma humanizada e eficiente.

A Ouvidoria é uma grande aliada para o aperfeiçoamento da gestão das políticas públicas nos serviços prestados pelo Estado. Em Sergipe, o serviço de ouvidoria funciona em rede, sob coordenação técnica da Ouvidoria Geral do Estado. A rede é formada por Ouvidorias Setoriais que funcionam em secretarias, fundações, empresas, autarquias e demais órgãos, interligadas através do Sistema de Ouvidorias do Estado de Sergipe (SE-OUV), que registra e gerencia os atendimentos.

A Ouvidoria Geral do Estado foi criada pela Lei nº 8.496, de 28 de dezembro de 2018 e regulamentada através do Decreto Governamental nº 40.370 de 30 de abril de 2019.

QUANDO RECORRER À OUVIDORIA?

Todos os cidadãos usuários dos serviços públicos, pessoa física ou jurídica, podem recorrer à Ouvidoria para registrar suas manifestações. Não há obrigatoriedade de identificação, mas é ela que assegura a resposta ao manifestante.

O PAPEL DO OUVIDOR

O Ouvidor é o representante dos cidadãos e usuários dos serviços públicos prestados pelo Estado, no órgão ou entidade em que atua. Acolhedor, o Ouvidor dedica a sua atenção para ouvir pessoas, seus sentimentos, suas angústias e desejos de mudanças. A missão do Ouvidor é promover o diálogo, estabelecendo a comunicação entre as partes. Dentro do órgão em que atua, tem autonomia para dar seguimento às manifestações recebidas, solicitando as providências requeridas para a solução.

O papel do Ouvidor é de suma importância para um órgão público, pois ele media e estabelece o diálogo entre as partes. Dentro das atividades desempenhadas na ouvidoria, o Ouvidor recebe, analisa e responde, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas pelos cidadãos que utilizam os serviços públicos.

CANAIS DE ACESSO DA OUVIDORIA

0800 079 0162: pelo telefone, o cidadão entra em contato conosco gratuitamente, podendo fazer o registro da sua manifestação de qualquer parte do Estado.

Presencial: o cidadão comparece à sede do Órgão ou Secretaria. O Ouvidor deve realizar a escuta e fazer o registro no sistema de Ouvidorias, para que a manifestação seja acessada e acompanhada pelo SE-OUV. Compareça à nossa sede ou a qualquer Ouvidoria Setorial para registrar a sua manifestação. A Ouvidoria-Geral do Estado fica localizada à Rua Vila Cristina, 1051, Bairro São José. Estamos te esperando!

Carta: você também poderá enviar sua manifestação através de meio postal para o nosso endereço: Rua Vila Cristina, 1051, CEP: 49.020-150, Bairro São José, Aracaju/SE. As manifestações são recebidas por nossa equipe, analisadas e registradas no sistema SE-OUV.

Virtual: no site da Ouvidoria-Geral do Estado ou das demais Secretarias e Órgãos, as manifestações são registradas no sistema SE-OUV. É gerado um número de protocolo e senha de acesso para acompanhamento da demanda. Usando o seu computador ou celular, você também poderá enviar sua manifestação. Acesse o site **www.ouvidoria.se.gov.br** e faça seu registro.

PRAZOS DE ATENDIMENTO

Denúncia: 30 dias, prorrogáveis por mais 30 dias justificados.

Manifestação que aponta irregularidades nos atos da Administração Pública Estadual e seus servidores, tendo em vista a inobservância das normas e procedimentos legais, acarretando prejuízo ao patrimônio público ou manifestação que aponta irregularidades em atos praticados por pessoas jurídicas contra a Administração Pública Estadual.

Reclamação: 30 dias, prorrogáveis por mais 30 dias justificados – Lei nº 13.460/2017.

Trata-se de manifestação de insatisfação com o serviço público prestado pelos órgãos do Poder Executivo Estadual.

Elogio: 30 dias, prorrogáveis por mais 30 dias justificados.

Manifestação que demonstra a satisfação com o serviço prestado pela Administração Pública Estadual.

Sugestão: 30 dias, prorrogáveis por mais 30 dias justificados

Manifestação que apresenta propostas e ideias para a melhoria da gestão pública estadual.

Solicitação: 30 dias, prorrogáveis por mais 30 dias justificados.

Requerimento de adoção de providência por parte da administração pública estadual.

Pedidos de Acesso à Informação: 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias justificados – Lei nº 12.527/2011.

Trata-se de solicitação de informação sobre serviços públicos

prestados pelo Estado e pedido de acesso à informação pública e documentos produzidos pelos órgãos do Poder Executivo Estadual, atendendo ao disposto na Lei de Acesso à Informação - LAI, nº 12.527, de 18 / 11 / 2011.

DÚVIDAS FREQUENTES

Quais assuntos podem ser tratados e quem pode entrar em contato com a Ouvidoria?

Qualquer assunto que seja da competência do Poder Executivo Estadual, como temas relacionados à área de segurança pública, saúde, educação, infraestrutura, meio ambiente, desenvolvimento, habitação, entre outros.

Que tipos de manifestações são recebidas pela Ouvidoria-Geral do Estado?

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

Elogio: demonstração, 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 ao serviço público;

Denúncias: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;

Pedidos de Acesso à Informação: solicitação de informação sobre serviços públicos prestados pelo Estado e pedido de acesso à informação pública e documentos produzidos pelos órgãos do Poder Executivo Estadual.

Preciso me identificar?

Você pode fazer uma manifestação anônima, sigilosa ou identificada. A identificação permite que a Ouvidoria-Geral do Estado entre em contato com você, caso precise de informações ou esclarecimentos adicionais. 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.

Existe um modelo para a correspondência?

Não. O cidadão/usuário pode se manifestar da forma como achar melhor, mas é fundamental que as suas informações sejam precisas e completas, para que não haja perda de tempo no encaminhamento a ser dado à questão. Escreva de próprio punho, caso não tenha computador. Caso a manifestação inicial e documentos de apoio não sejam suficientes para podermos dar o encaminhamento adequado, a Ouvidoria-Geral do Estado poderá solicitar informações adicionais antes de aceitar ou rejeitar a manifestação.

Como a Ouvidoria-Geral do Estado pode me ajudar?

A Ouvidoria-Geral do Estado atuará para identificar o interesse objeto da manifestação e para prestar esclarecimentos ao cidadão sobre os direitos envolvidos. Via de regra, a manifestação será encaminhada à Ouvidoria Setorial do órgão ou entidade no qual ocorreram os fatos, a qual produzirá resposta específica aos cidadãos/usuários.

DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Como posso fazer um pedido de acesso à informação?

Para apresentar um pedido de acesso à informação a órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, acesse o Sistema de Ouvidorias do Estado de Sergipe (SE-OUV) ou dirija-se ao SIC presencial do órgão ou entidade competente para fornecer a informação demandada.

Como solicitar informações pelo e-SIC?

Para solicitar uma informação pelo e-SIC, o usuário primeiramente deverá acessar o sistema SE-OUV. Caso seja o primeiro acesso do cidadão/usuário ao sistema, ele deverá efetuar seu cadastro;

Para fazer um pedido de acesso à informação, o usuário deve entrar na seção “Registrar pedido” do e-SIC e preencher o formulário.

Uma tela com o número de protocolo gerado será disponibilizada.

Quem pode fazer um pedido de acesso à informação?

De acordo com o art. 10 da Lei 12.527/2011, qualquer pessoa, natural ou jurídica, pode apresentar pedido de acesso a informações a órgãos e entidades públicos, devendo o pedido conter a identificação do requerente e a especificação da informação requerida.

O meu pedido pode ser negado?

Sim. Como regra, as informações produzidas pelo setor público são públicas e devem estar disponíveis à sociedade. No entanto, há alguns tipos de informações que, se divulgadas, podem colocar em risco a segurança da sociedade ou do Estado.

Em se tratando de informações pessoais e sigilosas, a LAI estabelece que o Estado tem o dever de protegê-las. Estas informações devem ter acesso restrito e serem resguardadas não só quanto à sua integridade, mas contra vazamentos e acessos indevidos.

Se o pedido de acesso for negado, é direito do requerente receber comunicação que contenha as razões da negativa e seu fundamento legal, as informações para recurso e sobre possibilidade de apresentação de pedido de desclassificação de informação sigilosa, quando for o caso (art. 11).

Quais informações podem ser negadas?

- Informações pessoais;
- Informações sigilosas classificadas segundo os critérios da LAI;
- Informações sigilosas com base em outros normativos.

Ainda de acordo com o art. 13 do decreto 7.724/2012, poderão não ser atendidos pedidos de acesso à informação: genéricos, desproporcionais ou desarrazoados.

Ainda durante o processo de tomada de decisão ou de edição de ato administrativo, os documentos preparatórios utilizados como seus fundamentos poderão ter o acesso negado. Porém, com a edição do ato ou decisão, o acesso a tais documentos deverá ser assegurado pelo poder público (art. 20 da LAI).

O que é pedido desproporcional, desarrazoado ou genérico?

O Decreto 7.724 (art. 13), que regulamenta a LAI no Poder Executivo Federal, também prevê que não serão atendidos pedidos de informação que sejam:

Genéricos; Desproporcionais ou Desarrazoados; ou que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, ou serviço de produção ou tratamento de dados que não seja de competência do órgão ou entidade.

Veja a definição desses conceitos:

Genérico: é aquele que não é específico, ou seja, não descreve de forma delimitada (quantidade, período temporal, localização, sujeito, recorte temático, formato, etc.) o objeto do pedido de acesso à informação, o que impossibilita a identificação e a compreensão do objeto da solicitação. É um pedido que se caracteriza pelo seu aspecto generalizante, com ausência de dados importantes para a sua delimitação e atendimento.

Exemplo: “Eu quero saber os contratos do governo com educação básica.”

Desproporcional: analisa-se a adequabilidade do pedido de modo que seu atendimento não comprometa significativamente a realização das atividades rotineiras da instituição requerida, acarretando prejuízo injustificado aos direitos de outros solicitantes. O órgão deve indicar as razões de fato ou de direito da recusa total ou parcial da demanda, apresentando o nexo entre o pedido e os impactos negativos ao órgão.

Desarrazoado: é aquele que não encontra amparo para a concessão de acesso solicitado nos objetivos da LAI e tampouco nos seus dispositivos legais, nem nas garantias fundamentais previstas na Constituição. É um pedido que se caracteriza pela desconformidade com os interesses públicos do Estado em prol da sociedade, como a segurança pública, a celeridade e a economicidade da administração pública.

Exemplo: “Gostaria obter cópia da planta da penitenciária Y.”

LEGISLAÇÃO

Decreto nº 40.370, de 30 de abril de 2019

Regulamenta o funcionamento da Ouvidoria-Geral do Estado - OGE, criada pela Lei nº 8.496, de 28 de dezembro de 2018.

Decreto nº 30.947, de 28 de Dezembro de 2017

Regulamenta o acesso a documentos e informações públicas, nos termos da Lei (Federal) nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, no âmbito do Poder Executivo Estadual, e dá outras providências.

Decreto nº 7.724, de 16 de Maio de 2012

Regulamenta a Lei no 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art.216 da Constituição.

Lei nº 12.527, de 18 de Novembro de 2011

Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.

Lei nº 13.460, de 26 de Junho de 2017

Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

TELEFONES ÚTEIS

SETC - SECRETARIA DE ESTADO

DA TRANSPARÊNCIA E CONTROLE - (79) 3179-4928

OGE/SE - OUVIDORIA GERAL DO ESTADO - 0800 079 0162

CIOSP- POLÍCIA MILITAR - 190

POLÍCIA CIVIL DO ESTADO DE SERGIPE - (79) 3216-5449

CORPO DE BOMBEIROS - 193

SAMU / AMBULÂNCIA - 192

DISQUE DENÚNCIA - 181

DEFESA CIVIL - 199

SMTT - 118

BATALHÃO DE POLÍCIA

RODOVIÁRIA ESTADUAL - (79) 3226-2137

DAGV - ATENDIMENTO

A GRUPOS VULNERÁVEIS - (79) 3205-5400

DEAM - DELEGACIA DE

ATENDIMENTO À MULHER - (79) 3205-9400

DEPAMA - DELEGACIA DE

PROTEÇÃO ANIMAL E MEIO AMBIENTE - (79) 3251-3181

DELEGACIA DE TURISMO - (79) 3255-2155

CPTUR - COMPANHIA DE

POLICIAMENTO DE TURISMO - (79) 3223-2313 / 8822-2853

POLÍCIA RODOVIÁRIA FEDERAL - 191

POLÍCIA FEDERAL EM SERGIPE - (79) 3234-8579

DESIPE - DEPARTAMENTO

DO SISTEMA PRISIONAL - (79) 3225-6017

INSTITUTO DE IDENTIFICAÇÃO - (79) 3194-2424
RODOVIÁRIA DE ARACAJU - (79) 3259-2848
AEROPORTO
INTERNACIONAL DE ARACAJU - (79) 3212-8500
CEAC - (79) 99191-2024 OU (79) 99191-2031
PROCON ESTADUAL - (79) 3211-3383
PROCON MUNICIPAL - (79) 3179-6040
DEFENSORIA PÚBLICA - (79) 3205-3700
HUSE - (79) 3216-2600
HOSPITAL CIRURGIA - (79) 2106-7312
URGÊNCIA DO IPESAÚDE - (79) 3198-4358
ADEMA - (79) 3198-7150
HEMOSE - DOAÇÃO DE SANGUE - (79) 3225-8000
NAT - NÚCLEO DE APOIO AO TRABALHO - (79) 3222-6242
IML - INSTITUTO MÉDICO LEGAL - (79) 3216-5429
SVO - SERVIÇO DE VERIFICAÇÃO
DE ÓBITO DE SERGIPE - (79) 3234-6022
APREENSÃO DE ANIMAIS - (079) 99151-0315
PREFEITURA DE ARACAJU - (79) 4009-7800
DIÁRIO OFICIAL DE SERGIPE - (79) 3205-7439
SETUR - SECRETARIA
DE ESTADO DO TURISMO - (79) 3249-8600
PALÁCIO MUSEU OLÍMPIO CAMPOS - (79) 3198-1461
TEATRO TOBIAS BARRETO - (79) 3179-1490
TEATRO ATHENEU - (79) 3213-7925
MUSEU DA GENTE SERGIPANA - (79) 3218-1551

GALERIA DE ARTE ÁLVARO SANTOS - (79) 3179-1308

PROJETO TAMAR – ARACAJU - (79) 3243-3214

BIBLIOTECA ESTADUAL EPIPHANIO DÓRIA - (79) 3179-1907

BIBLIOTECA MUNICIPAL CLODOMIR SILVA – (79) 3179-3742

PLANETÁRIO DA CCTECA GALILEU GALILEI – (79) 3217-3370

SECRETARIA DE ESTADO DA
TRANSPARENCIA E CONTROLE



SERGIPE
GOVERNO DO ESTADO

