



# Controladoria Geral do Município

Carta de Serviços ao Cidadão

2019

## **INSTITUCIONAL**

### **Anderson Ferreira**

Prefeito do Jaboatão dos Guararapes

### **Ricardo Valóis**

Vice-Prefeito

### **Andréa Costa**

Controladora Geral do Município

### **Carlos Montarroyos**

SubControlador e Corregedor Geral

### **Assessoria Jurídica**

Khalil Gibran Leça Nejaim

### **Equipe Técnica Controladoria**

Ana Paula Ferreira da Silva

Carla Fernanda Silva Freire

### **Equipe Técnica Corregedoria**

Alinne Girlaine Liberal Torreão - Gerente de Corregedoria

Zaira Marcila de Carvalho Martins

Edilena Maria de Constatino Bandeira

Cleto José Mendes Filho

Elvira Antonia do Nascimento

Julio Teles de Lima

Maria Prazeres Cabral

### **Equipe Técnica Auditoria**

Elaine Marina Silva França - Gerente de Auditoria

Francisco das Chagas Andrade

Rusteni Lessa Dornelas

### **Equipe Técnica Ouvidoria**

Pricylla Lopes - Ouvidora Geral

Lorena Ventura de S. Machado - Coordenação

Valderene da Silva Alencar - Assistente de Ouvidoria

## SUMÁRIO

O QUE É CARTA DE SERVIÇOS.....	Pag.
O QUE A CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO DO JABOATÃO DOS GUARARAPES FAZ POR VOCÊ.....	Pag.
SERVIÇOS DA CONTROLADORIA GERAL PARA VOCÊ.....	Pag.
CORREGEDORIA.....	Pag.
AUDITORIA.....	Pag.
CONTROLADORIA.....	Pag.
OUVIDORIA.....	Pag.



## O QUE É A CARTA DE SERVIÇOS?

A Carta de Serviços ao Cidadão é um instrumento de controle social que facilita a sua participação nas ações e programas do Governo Municipal. Na Carta da Controladoria Geral do Município você encontrará informações claras e acessíveis sobre quem somos,

o que fazemos e os serviços que oferecemos. Bem informado, você poderá melhor exercer sua cidadania ao acompanhar a execução das ações governamentais e avaliar os nossos compromissos assumidos.

O foco é a transparência das informações do governo municipal e a participação social. Por isto, estamos sempre buscando formas para você colaborar com os serviços públicos prestados por qualquer instituição pública do município. Aqui, você também encontrará informações e orientações sobre como se comunicar com a Controladoria Geral do Jaboatão dos Guararapes e utilizar os seus serviços.

Alguns serviços, como de auditoria e controladoria propriamente dita são de efeitos internos. Já os serviços de ouvidoria e Corregedoria, atendem aos cidadãos diretamente.

## **O QUE A CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO DO JABOATÃO DOS GUARARAPES FAZ POR VOCÊ.**

A Controladoria Geral do Município, devidamente inserida na estrutura organizacional do Município por força das leis nº 284, de 30 de dezembro de 2004, e 407A, de 18 de junho de 2010, tem poder de fiscalizar os atos de quaisquer agentes responsáveis por bens ou dinheiro público.

Uma das funções primordiais da Controladoria Geral é dar cumprimento às metas e funções definidas na lei que a criou, priorizando a fiscalização de atos dos órgãos da administração direta e indireta do município, através de auditorias. Ela também pode fiscalizar instituições que recebem recursos municipais (subvenções sociais ou auxílios) e deve propor as medidas cabíveis às autoridades responsáveis, tanto em sede administrativa quanto em sede judicial.

A Controladoria Geral é o órgão central do sistema de controle interno do Poder Executivo Municipal, com total autonomia funcional, responsável pela expedição de atos normativos e regulamentadores dos procedimentos de controle.

É unidade administrativa para integrar os procedimentos de controle e fiscalização e ainda consolidar as informações de gestão orçamentária, financeira, patrimonial e operacional, com a finalidade de atestar a legalidade, a legitimidade, a economicidade, a eficiência e a eficácia dos programas de governo; podendo também fazer controle exercido com metodologia de auditoria no âmbito de determinada unidade administrativa.

A Controladoria Geral do Município, por meio da ouvidoria, é a responsável por exercer o controle social e promover a melhoria da qualidade do serviço público, através

da construção de relatórios que subsidiem o gestor no aprimoramento das suas ações.

Através da corregedoria, a Controladoria Geral do Município desenvolve atividades preventivas e corretivas de inspeção e correição de potenciais desvios de servidores públicos, no combate de irregularidades administrativas ou práticas lesivas ao patrimônio, impondo, quando requerido, penalidades decorrentes de eventuais infrações administrativas.

A Controladoria Geral do Município, na atividade típica de controladoria desempenha um papel importante dentro do ente, pois obtém informações de avaliação e controle do desempenho das diversas áreas, auxilia no processo de tomada de decisão, e dá apoio aos gestores públicos.

A Controladoria Geral do Município, por meio da auditoria, aplica um conjunto de técnicas que visa avaliar a gestão pública, pelos processos e resultados gerenciais e a aplicação de recursos públicos por entidades de direito público e privado, mediante a confrontação entre uma situação encontrada com um determinado critério técnico, operacional ou legal.

## **SERVIÇOS DA CONTROLADORIA GERAL PARA VOCÊ**

### **CORREGEDORIA**

O que é e qual a Função da Corregedoria?

A corregedoria é órgão integrante da Controladoria Geral do Município, e funciona como órgão fiscalizador dos atos e comportamentos funcionais dos servidores. Compete a ela apurar os atos ou fatos ilegais ou irregulares, praticados por agentes públicos ou privados, na utilização de recursos públicos municipais, dando ciência ao Tribunal de Contas.

Existe para apurar a conduta funcional de agentes públicos, propondo sua responsabilização.

Cabe a ela verificar o cumprimento das jornadas de trabalho estabelecidas na legislação, para os servidores públicos e contratados da Administração; Compete ainda à Corregedoria desenvolver atividades preventivas de inspeção e correição de potenciais desvios de servidores públicos, no combate de irregularidades administrativas ou práticas lesivas ao patrimônio público.

O que é um Processo Administrativo Disciplinar (PAD)?

O Processo Administrativo Disciplinar - PAD é o instrumento destinado a apurar responsabilidade de servidor por infração praticada no exercício de suas atribuições, ou que tenha relação com as atribuições do cargo em que se encontre investido, e tem previsão estabelecida pela Lei Municipal nº 224/1996, que instituiu o Regime Jurídico dos Servidores da Administração Municipal.

Quando Ocorre o PAD?

Sabendo-se da possível infração e o autor que a cometeu, a corregedoria poderá instaurar diretamente o PAD, sem necessidade de sindicância.

Sabe-se da Infração, mas, não se conhece o autor e as circunstâncias em que ocorreram - nesta hipótese, o órgão que se encontra vinculado o servidor deverá instaurar a sindicância para apurar os fatos e identificar o autor; e, após, e se for o caso, enviar ofício para a corregedoria para instaurar o PAD.

## PROCESSOS ADMINISTRATIVOS



Para que Serve a Certidão de "NADA CONSTA"?

Cabe à corregedoria emitir certidões de "NADA CONSTA" para os servidores que desejam se aposentar. Trata-se de documento exigido para a composição do processo de aposentadoria dos servidores municipais, do quadro efetivo, do Jaboatão dos Guararapes.

Para requerê-la o servidor deve se dirigir à sede da ouvidoria municipal, localizada na Avenida Barreto de Menezes, nº 1.648, Bairro de Prazeres, Jaboatão dos Guararapes, portando cópia do documento de identidade (RG), número da matrícula e cópia do último contracheque ou ficha financeira atualizada.

A certidão serve para informar se o servidor tem algum processo administrativo contra ele em trâmite. Se houver pendências com a administração, sua aposentadoria não poderá ser concedida enquanto não regularizada.

A ouvidoria dará entrada no pedido de certidão de "Nada Consta" e encaminhará os





documentos para a corregedoria, que entregará a certidão no prazo de 2 dias úteis, no mesmo endereço onde se requereu.

### Normas e Regulamentações

- Lei Municipal nº 033/2018.
- Lei Municipal nº 224/1996.

## AUDITORIA

### Qual o Papel da Auditoria?

Auditoria consiste no conjunto de técnicas que visa avaliar a gestão pública, pelos processos e resultados gerenciais e a aplicação de recursos públicos por entidades de direito público e privado, mediante a confrontação entre uma situação encontrada com um determinado critério técnico, operacional ou legal.



A auditoria interna assume um relevante papel social, quando busca avaliar o desempenho das políticas públicas, bem como no papel de prevenir situações indesejáveis, como desvios de conduta de servidores e subtração ou mau uso de ativos públicos. Ainda assume a missão de analisar resultados e trabalha no sentido de dar publicidade aos atos dos gestores públicos.

### Quem Faz as Auditorias?

Na administração pública, o papel da auditoria interna é executado pela Controladoria Geral, exercendo a função de comprovar a legalidade, a avaliação dos resultados, quanto aos aspectos da economicidade, eficácia e eficiência da gestão pública. É realizada por analistas de controle interno, ou seja, pessoas que exercem cargos públicos, dentro da Controladoria Geral.

## Quais os Critérios Utilizados para a Realização das Auditorias?

Em primeiro lugar a Controladoria Geral do Município faz seu planejamento anual de auditorias baseando-se nos critérios legais estabelecidos na Lei Municipal nº 407-A/2010, que institui o sistema de controle interno no município, na Resolução nº 01/2009 do TCE-PE, que estabelece diretrizes de atuação deste sistema e nas demais normas correlatas, como a Lei de Responsabilidade Fiscal, Lei de Diretrizes Orçamentárias e Plano Plurianual.

As auditorias acontecem a partir dos riscos identificados no decorrer da gestão, com base na dinâmica administrativa. A título de exemplo, a Controladoria Geral do Município pode dar início a uma auditoria a partir de uma denúncia recebida sobre eventual irregularidade.

Por fim, mas, não menos importante, as auditorias são realizadas segundo as orientações do Prefeito ou do Tribunal de Contas ou do Ministério Público.



Se você tomar conhecimento de qualquer irregularidade que ocorra na administração, não hesite em denunciar na ouvidoria municipal, para que a Controladoria Geral do Município possa fazer averiguações, através de uma auditoria.

### PRINCIPAIS NORMAS E REGULAMENTAÇÕES

- Lei Municipal nº 033/2018
- Lei Municipal nº 407-A/2010
- Resolução TCE nº 001/2009
- Lei Federal nº 101/2000

## **CONTROLADORIA**

Quais as Contribuições da Controladoria?

Os serviços de controladoria propriamente ditos são aqueles



que servem para avaliar o cumprimento das metas previstas no plano plurianual; a execução dos programas de governo e dos orçamentos; desenvolver indicadores com base nos percentuais constitucionais de gasto;

Fazer controle de legalidade dos atos administrativos; controlar a utilização e a segurança dos bens de propriedade do município; e orientar preventivamente os gestores públicos, de forma a evitar a incidência de erros e prejuízos.

O setor de controladoria é o responsável na Controladoria Geral Municipal para realizar atividades de controladoria efetivamente.

## **OUVIDORIA**

Como Funciona?

A Controladoria Geral é o órgão municipal responsável por coordenar a ouvidoria, como também organizar, tratar e interpretar as informações recebidas com a missão de criar indicadores quantitativos e qualitativos capazes de auxiliar no planejamento e implementação de políticas públicas municipais, além de monitorar a qualidade dos serviços públicos e a satisfação de seus usuários.

O que a Ouvidoria faz por Você?

A Ouvidoria Geral do município do Jaboatão dos Guararapes é um espaço de comunicação entre o cidadão e o governo local, onde é possível registrar suas reclamações

sobre os serviços públicos. Elogiar a administração, denunciar eventual irregularidade, ou dar sugestões de melhoria.

Importante esclarecer que a Ouvidoria figura como órgão de segunda instância, o que significa dizer que o usuário deverá, em primeiro lugar, procurar o órgão responsável pela execução do serviço, e, na hipótese de não ser atendido, poderá recorrer à Ouvidoria Geral do Município.

Entre as atividades prestadas à sociedade, a Ouvidoria disponibiliza serviços de atendimento aos pedidos de acesso à informação, relacionados à Lei de Acesso a Informação (LAI), o tratamento das manifestações (Elogio, Reclamações, Solicitações, Denúncias e Sugestões) registradas pelos cidadãos, como também faz a gestão da Transparência no intuito de fortalecer a comunicação com a sociedade e garantir uma gestão cada vez mais participativa e transparente.

Quais os Serviços Ofertados pela Ouvidoria?

- Recebimento de Denúncias

Qualquer pessoa, identificando-se ou não, pode denunciar uma irregularidade a que tenha tomado ciência. A denúncia consiste em um ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes. A denúncia envolve infrações disciplinares, crimes, prática de atos de corrupção, má utilização de recursos públicos ou improbidade administrativa que venham ferir a ética e a legislação, bem como as violações de direitos, mesmo que ocorridas em âmbito privado.

Exemplos: construção irregular, servidores que cometeram irregularidades, maus tratos a idosos, crianças e portadores

de deficiência, ou qualquer outro tipo de irregularidade em que caiba a intervenção da administração pública municipal.

- Recebimento de Reclamações

Você pode reclamar da falta de um serviço público ou porque ele não esteja sendo prestado satisfatoriamente. A reclamação consiste na demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço, como a falta de respeito durante um atendimento. Nesta categoria se enquadram também as críticas e as opiniões desfavoráveis.

Exemplos: Vias públicas com buracos, ruas sem limpeza urbana, falta de iluminação, mal atendimento de servidores públicos e etc.

- Solicitações

Você pode utilizar os meios de comunicação da ouvidoria para solicitar os serviços, quando não tiver conseguido acessar o órgão competente para executá-lo.

Exemplo: pedir a limpeza de uma rua, depois de ter tentado contatar as Regionais de Serviço, o Núcleo de Serviço ao Cidadão ou até mesmo o órgão diretamente responsável pela execução do Serviço, neste caso a Secretaria Executiva de Serviços Urbanos e Defesa Civil.

- Elogios

Quando você reconhecer que foi bem tratado e bem atendido, é muito importante, também, elogiar. Isto é um combustível para o processo de melhoria contínua. O elogio demonstra o reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido.

- Sugestões

A Ouvidoria também é lugar de dar sugestões de melhoria para o serviço público. A sugestão consiste na apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Municipal. Suas sugestões e ideias serão avaliadas e encaminhadas para os órgãos responsáveis.

### Como Posso Utilizar esses Serviços?

#### **Atendimento por Telefone**

0800-081-8899, 3476.6066 ou 994225177.  
De segunda à sexta, das 8hs às 14hs



#### **Atendimento online**

**Site:** <https://ouvidoria.jaboatao.pe.gov.br>  
**E-mail:** [ouvidoria@jaboatao.pe.gov.br](mailto:ouvidoria@jaboatao.pe.gov.br)



#### **Atendimento Presencial**

Avenida Barreto de Menezes, 1648 - Palácio da Batalha.  
De segunda à sexta, das 8hs às 14hs



SERVIÇO	REQUISITO PARA ATENDIMENTO	MEIO UTILIZADO	COMPROMISSO DE ATENDIMENTO	LOCAL DE ACESSO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZO
Recebimento de Denúncia	Para registrar uma denúncia, o usuário deve relatar uma irregularidade ou ato ilícito cuja solução depende da atuação de órgão de controle.	Preferencialmente por meio do site da ouvidoria	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Segurança das informações</li> <li>• Atendimento por equipe especializada</li> <li>• Restrição de acesso a dados pessoais</li> <li>• Comunicações, pelo e-OUV, sobre o andamento da manifestação.</li> </ul>	<a href="https://ouvidoria.jaboatao.pe.gov.br/">https://ouvidoria.jaboatao.pe.gov.br/</a>	Ininterrupto 24h	Atendimento virtual. A partir do cadastramento da manifestação no e-OUV, o prazo de atendimento é de 20 dias, podendo ser prorrogado por 10 dias mediante justificativa, conforme prazo estabelecido no Decreto municipal 055/2017.
	Os requisitos para análise e atendimento da manifestação são:	Atendimento presencial ou por telefone	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e pessoas com deficiência (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03)</li> <li>• Atendimento por equipe especializada</li> <li>• Atendimento em local apropriado</li> </ul>	Sede da Prefeitura. Palácio da Batalha Av. Barreto de Menezes, 1648 – Prazeres – Jaboatão dos Guararapes – CEP: 54.310-310 Telefone: (81) 3476-6066	Segunda à sexta das 8h às 14h	Atendimento presencial ou por telefone.  A manifestação será cadastrada no e-OUV e o cidadão receberá o número de protocolo para acompanhamento. A partir do cadastramento da manifestação no e-OUV, o prazo de atendimento é de 20 dias, podendo ser prorrogado por 10 dias mediante justificativa, conforme prazo estabelecido no Decreto municipal 055/2017.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A manifestação deve conter elementos mínimos indispensáveis à sua apuração (autoria e materialidade);</li> <li>• Exposição dos fatos conforme a verdade;</li> <li>• Proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;</li> <li>• Prestar as informações que lhe forem solicitadas.</li> </ul>	Correspondência eletrônica (e-mail)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atendimento por equipe especializada</li> <li>• Registro da manifestação no e-OUV</li> <li>• Restrição de acesso a dados pessoais</li> <li>• Comunicações, pelo e-OUV, sobre o andamento da manifestação.</li> </ul>	E-mail Institucional: ouvidoria@jaboatao.pe.gov.br	Ininterrupto 24h	E-mail. A manifestação será cadastrada no e-OUV e o manifestante receberá, por e-mail, o número de protocolo para acompanhamento no sistema eletrônico. A partir do cadastramento da manifestação no e-OUV, o prazo de atendimento é de 20 dias, podendo ser prorrogado por 10 dias mediante justificativa, conforme prazo estabelecido no Decreto municipal 055/2017.
	O registro poderá ser realizado de forma identificada, onde o usuário poderá incluir seus dados pessoais (nome, telefone e endereço) ou de forma anônima (sem identificação).  Porém, caso opte por o registro sem identificação, o mesmo não poderá realizar o acompanhamento da manifestação via sistema e-ouv.	Correspondência	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atendimento por equipe especializada</li> <li>• Registro da manifestação no e-OUV</li> <li>• Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis</li> <li>• Comunicações, pelo e-OUV ou correspondência, sobre o andamento da manifestação.</li> </ul>	Av. Barreto de Menezes, 1648 – Prazeres – Jaboatão dos Guararapes – CEP: 54.310-310	Intermediado pelos CORREIOS	Carta. A manifestação será cadastrada no e-OUV e o cidadão receberá o número de protocolo para acompanhamento da manifestação no sistema eletrônico por meio de e-mail (preferencialmente) ou correspondência. A partir do cadastramento da manifestação no e-OUV, o prazo de atendimento é de 20 dias, podendo ser prorrogado por 10 dias mediante justificativa, conforme prazo estabelecido no Decreto municipal 055/2017.

SERVIÇO	REQUISITO PARA ATENDIMENTO	MEIO UTILIZADO	COMPROMISSO DE ATENDIMENTO	LOCAL DE ACESSO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZO
Recebimento de <b>Reclamação</b>	Para registrar uma reclamação, o usuário deve relatar uma insatisfação com a prestação do serviço público.	Preferencialmente por meio do site da ouvidoria	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Segurança das informações</li> <li>• Atendimento por equipe especializada</li> <li>• Restrição de acesso a dados pessoais</li> <li>• Comunicações, pelo e-OUV, sobre o andamento da manifestação.</li> </ul>	<a href="https://ouvidoria.jaboatao.pe.gov.br/">https://ouvidoria.jaboatao.pe.gov.br/</a>	Ininterrupto 24h	Atendimento virtual. A partir do cadastramento da manifestação no e-OUV, o prazo de atendimento é de 20 dias, podendo ser prorrogado por 10 dias mediante justificativa, conforme prazo estabelecido no Decreto municipal 055/2017.
	Os requisitos para análise e atendimento da manifestação são: <ul style="list-style-type: none"> <li>• A manifestação deve conter elementos mínimos indispensáveis à sua apuração (autoria e materialidade);</li> <li>• Exposição dos fatos conforme a verdade;</li> <li>• Proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;</li> <li>• Prestar as informações que lhe forem solicitadas.</li> </ul> <p>O registro poderá ser realizado de forma identificada, onde o usuário poderá incluir seus dados pessoais (nome, telefone e endereço) ou de forma anônima (sem identificação).</p> <p>Porém, caso opte por o registro sem identificação, o mesmo não poderá realizar o acompanhamento da manifestação via sistema e-ouv.</p>	Atendimento presencial ou por telefone	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e pessoas com deficiência (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03)</li> <li>• Atendimento por equipe especializada</li> <li>• Atendimento em local apropriado</li> </ul> <p>Recebimento, ao final do atendimento, do número de protocolo para acompanhamento da manifestação por meio do e-OUV</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Restrição de acesso a dados pessoais</li> <li>• Comunicações, pelo e-OUV, sobre o andamento da manifestação</li> </ul>	Sede da Prefeitura. Palácio da Batalha Av. Barreto de Menezes, 1648 – Prazeres – Jaboatão dos Guararapes – CEP: 54.310-310 Telefone: (81) 3476-6066	Segunda à sexta das 8h às 14h	Atendimento presencial ou por telefone.  A manifestação será cadastrada no e-OUV e o cidadão receberá o número de protocolo para acompanhamento. A partir do cadastramento da manifestação no e-OUV, o prazo de atendimento é de 20 dias, podendo ser prorrogado por 10 dias mediante justificativa, conforme prazo estabelecido no Decreto municipal 055/2017.
		Correspondência eletrônica (e-mail)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atendimento por equipe especializada</li> <li>• Registro da manifestação no e-OUV</li> <li>• Restrição de acesso a dados pessoais</li> <li>• Comunicações, pelo e-OUV, sobre o andamento da manifestação.</li> </ul>	E-mail Institucional: <a href="mailto:ouvidoria@jaboatao.pe.gov.br">ouvidoria@jaboatao.pe.gov.br</a>	Ininterrupto 24h	E-mail. A manifestação será cadastrada no e-OUV e o manifestante receberá, por e-mail, o número de protocolo para acompanhamento no sistema eletrônico. A partir do cadastramento da manifestação no e-OUV, o prazo de atendimento é de 20 dias, podendo ser prorrogado por 10 dias mediante justificativa, conforme prazo estabelecido no Decreto municipal 055/2017.
		Correspondência	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atendimento por equipe especializada</li> <li>• Registro da manifestação no e-OUV</li> <li>• Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis</li> <li>• Comunicações, pelo e-OUV ou correspondência, sobre o andamento da manifestação.</li> </ul>	Av. Barreto de Menezes, 1648 – Prazeres – Jaboatão dos Guararapes – CEP: 54.310-310	Intermediado pelos CORREIOS	Carta. A manifestação será cadastrada no e-OUV e o cidadão receberá o número de protocolo para acompanhamento da manifestação no sistema eletrônico por meio de e-mail (preferencialmente) ou correspondência. A partir do cadastramento da manifestação no e-OUV, o prazo de atendimento é de 20 dias, podendo ser prorrogado por 10 dias mediante justificativa, conforme prazo estabelecido no Decreto municipal 055/2017.



SERVIÇO	REQUISITO PARA ATENDIMENTO	MEIO UTILIZADO	COMPROMISSO DE ATENDIMENTO	LOCAL DE ACESSO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZO
Recebimento de Denúncia	Para registrar uma denúncia, o usuário deve relatar uma irregularidade ou ato ilícito cuja solução depende da atuação de órgão de controle.	Preferencialmente por meio do site da ouvidoria	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Segurança das informações</li> <li>• Atendimento por equipe especializada</li> <li>• Restrição de acesso a dados pessoais</li> <li>• Comunicações, pelo e-OUV, sobre o andamento da manifestação.</li> </ul>	<a href="https://ouvidoria.jaboatao.pe.gov.br/">https://ouvidoria.jaboatao.pe.gov.br/</a>	Ininterrupto 24h	Atendimento virtual. A partir do cadastramento da manifestação no e-OUV, o prazo de atendimento é de 20 dias, podendo ser prorrogado por 10 dias mediante justificativa, conforme prazo estabelecido no Decreto municipal 055/2017.
	Os requisitos para análise e atendimento da manifestação são: <ul style="list-style-type: none"> <li>• A manifestação deve conter elementos mínimos indispensáveis à sua apuração (autoria e materialidade);</li> <li>• Exposição dos fatos conforme a verdade;</li> <li>• Proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;</li> <li>• Prestar as informações que lhe forem solicitadas.</li> </ul>	Atendimento presencial ou por telefone	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e pessoas com deficiência (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03)</li> <li>• Atendimento por equipe especializada</li> <li>• Atendimento em local apropriado</li> </ul>	Sede da Prefeitura. Palácio da Batalha Av. Barreto de Menezes, 1648 – Prazeres – Jaboatão dos Guararapes – CEP: 54.310-310 Telefone: (81) 3476-6066	Segunda à sexta das 8h às 14h	Atendimento presencial ou por telefone. A manifestação será cadastrada no e-OUV e o cidadão receberá o número de protocolo para acompanhamento. A partir do cadastramento da manifestação no e-OUV, o prazo de atendimento é de 20 dias, podendo ser prorrogado por 10 dias mediante justificativa, conforme prazo estabelecido no Decreto municipal 055/2017.
	O registro poderá ser realizado de forma identificada, onde o usuário poderá incluir seus dados pessoais (nome, telefone e endereço) ou de forma anônima (sem identificação).	Correspondência eletrônica (e-mail)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atendimento por equipe especializada</li> <li>• Registro da manifestação no e-OUV</li> <li>• Restrição de acesso a dados pessoais</li> <li>• Comunicações, pelo e-OUV, sobre o andamento da manifestação.</li> </ul>	E-mail Institucional: ouvidoria@jaboatao.pe.gov.br	Ininterrupto 24h	E-mail. A manifestação será cadastrada no e-OUV e o manifestante receberá, por e-mail, o número de protocolo para acompanhamento no sistema eletrônico. A partir do cadastramento da manifestação no e-OUV, o prazo de atendimento é de 20 dias, podendo ser prorrogado por 10 dias mediante justificativa, conforme prazo estabelecido no Decreto municipal 055/2017.
	Porém, caso opte por o registro sem identificação, o mesmo não poderá realizar o acompanhamento da manifestação via sistema e-ouv.	Correspondência	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atendimento por equipe especializada</li> <li>• Registro da manifestação no e-OUV</li> <li>• Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis</li> <li>• Comunicações, pelo e-OUV ou correspondência, sobre o andamento da manifestação.</li> </ul>	Av. Barreto de Menezes, 1648 – Prazeres – Jaboatão dos Guararapes – CEP: 54.310-310	Intermediado pelos CORREIOS	Carta. A manifestação será cadastrada no e-OUV e o cidadão receberá o número de protocolo para acompanhamento da manifestação no sistema eletrônico por meio de e-mail (preferencialmente) ou correspondência. A partir do cadastramento da manifestação no e-OUV, o prazo de atendimento é de 20 dias, podendo ser prorrogado por 10 dias mediante justificativa, conforme prazo estabelecido no Decreto municipal 055/2017.

SERVIÇO	REQUISITO PARA ATENDIMENTO	MEIO UTILIZADO	COMPROMISSO DE ATENDIMENTO	LOCAL DE ACESSO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZO
Recebimento de Solicitação	<p>Para registrar uma solicitação, o usuário deve requer o atendimento ou serviço a ser prestado pela Ouvidoria. Para isso é importante o usuário informar a solicitação realizada primeiramente nos órgãos responsáveis pela prestação do serviço, nas regionais de serviço ou no Núcleo de Serviço ao Cidadão.</p> <p>Os requisitos para análise e atendimento da manifestação são os seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apresentar registro de protocolo de atendimento anterior;</li> <li>• Apresentar informações mínimas necessárias à sua solução;</li> <li>• Exposição dos fatos conforme a verdade;</li> <li>• Proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;</li> <li>• Não agir de modo temerário;</li> <li>• Prestar as informações que lhe forem solicitadas;</li> </ul> <p>O registro poderá ser realizado de forma identificada, onde o usuário poderá incluir seus dados pessoais (nome, telefone e endereço) ou de forma anônima s(sem identificação).</p> <p>Porém, caso opte por o registro sem identificação, o mesmo não poderá realizar o acompanhamento da manifestação via sistema e-ouv.</p>	<p>Preferencialmente por meio do site da ouvidoria</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Segurança das informações</li> <li>• Atendimento por equipe especializada</li> <li>• Restrição de acesso a dados pessoais</li> <li>• Comunicações, pelo e-OUV, sobre o andamento da manifestação.</li> </ul>	<p><a href="https://ouvidoria.jaboatao.pe.gov.br/">https://ouvidoria.jaboatao.pe.gov.br/</a></p>	<p>Ininterrupto 24h</p>	<p>Atendimento virtual. A partir do cadastramento da manifestação no e-OUV, o prazo de atendimento é de 20 dias, podendo ser prorrogado por 10 dias mediante justificativa, conforme prazo estabelecido no Decreto municipal 055/2017.</p>
		<p>Atendimento presencial ou por telefone</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e pessoas com deficiência (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03)</li> <li>• Atendimento por equipe especializada</li> <li>• Atendimento em local apropriado</li> </ul> <p>Recebimento, ao final do atendimento, do número de protocolo para acompanhamento da manifestação por meio do e-OUV</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Restrição de acesso a dados pessoais</li> <li>• Comunicações, pelo e-OUV, sobre o andamento da manifestação</li> </ul>	<p>Sede da Prefeitura. Palácio da Batalha Av. Barreto de Menezes, 1648 – Prazeres – Jaboatão dos Guararapes – CEP: 54.310-310 Telefone: (81) 3476-6066</p>	<p>Segunda à sexta das 8h às 14h</p>	<p>Atendimento presencial ou por telefone. A manifestação será cadastrada no e-OUV e o cidadão receberá o número de protocolo para acompanhamento. A partir do cadastramento da manifestação no e-OUV, o prazo de atendimento é de 20 dias, podendo ser prorrogado por 10 dias mediante justificativa, conforme prazo estabelecido no Decreto municipal 055/2017.</p>
		<p>Correspondência eletrônica (e-mail)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atendimento por equipe especializada</li> <li>• Registro da manifestação no e-OUV</li> <li>• Restrição de acesso a dados pessoais</li> <li>• Comunicações, pelo e-OUV, sobre o andamento da manifestação.</li> </ul>	<p>E-mail Institucional: ouvidoria@jaboatao.pe.gov.br</p>	<p>Ininterrupto 24h</p>	<p>E-mail. A manifestação será cadastrada no e-OUV e o manifestante receberá, por e-mail, o número de protocolo para acompanhamento no sistema eletrônico. A partir do cadastramento da manifestação no e-OUV, o prazo de atendimento é de 20 dias, podendo ser prorrogado por 10 dias mediante justificativa, conforme prazo estabelecido no Decreto municipal 055/2017.</p>
		<p>Correspondência</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atendimento por equipe especializada</li> <li>• Registro da manifestação no e-OUV</li> <li>• Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis</li> <li>• Comunicações, pelo e-OUV ou correspondência, sobre o andamento da manifestação.</li> </ul>	<p>Av. Barreto de Menezes, 1648 – Prazeres – Jaboatão dos Guararapes – CEP: 54.310-310</p>	<p>Intermediado pelos CORREIOS</p>	<p>Carta. A manifestação será cadastrada no e-OUV e o cidadão receberá o número de protocolo para acompanhamento da manifestação no sistema eletrônico por meio de e-mail (preferencialmente) ou correspondência. A partir do cadastramento da manifestação no e-OUV, o prazo de atendimento é de 20 dias, podendo ser prorrogado por 10 dias mediante justificativa, conforme prazo estabelecido no Decreto municipal 055/2017.</p>

SERVIÇO	REQUISITO PARA ATENDIMENTO	MEIO UTILIZADO	COMPROMISSO DE ATENDIMENTO	LOCAL DE ACESSO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZO
Recebimento de Elogio	Para registrar um elogio o usuário deverá apresentar reconhecimento/satisfação com o serviço oferecido ou atendimento recebido.	Preferencialmente por meio do site da ouvidoria	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Segurança das informações</li> <li>• Atendimento por equipe especializada</li> <li>• Restrição de acesso a dados pessoais</li> <li>• Comunicações, pelo e-OUV, sobre o andamento da manifestação.</li> </ul>	<a href="https://ouvidoria.jaboatao.pe.gov.br/">https://ouvidoria.jaboatao.pe.gov.br/</a>	Ininterrupto 24h	Atendimento virtual. A partir do cadastramento da manifestação no e-OUV, o prazo de atendimento é de 20 dias, podendo ser prorrogado por 10 dias mediante justificativa, conforme prazo estabelecido no Decreto municipal 055/2017.
	Os requisitos para análise e atendimento da manifestação são os seguintes: <ul style="list-style-type: none"> <li>• A manifestação deve conter elementos mínimos indispensáveis ao encaminhamento da manifestação ao elogiado ou ao setor responsável pela prestação do serviço.</li> </ul>	Atendimento presencial ou por telefone	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e pessoas com deficiência (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03)</li> <li>• Atendimento por equipe especializada</li> <li>• Atendimento em local apropriado</li> </ul>	Sede da Prefeitura. Palácio da Batalha Av. Barreto de Menezes, 1648 – Prazeres – Jaboatão dos Guararapes – CEP: 54.310-310 Telefone: (81) 3476-6066	Segunda à sexta das 8h às 14h	Atendimento presencial ou por telefone. A manifestação será cadastrada no e-OUV e o cidadão receberá o número de protocolo para acompanhamento. A partir do cadastramento da manifestação no e-OUV, o prazo de atendimento é de 20 dias, podendo ser prorrogado por 10 dias mediante justificativa, conforme prazo estabelecido no Decreto municipal 055/2017.
	O registro poderá ser realizado de forma identificada, onde o usuário poderá incluir seus dados pessoais (nome, telefone e endereço) ou de forma anônima (sem identificação).	Correspondência eletrônica (e-mail)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atendimento por equipe especializada</li> <li>• Registro da manifestação no e-OUV</li> <li>• Restrição de acesso a dados pessoais</li> <li>• Comunicações, pelo e-OUV, sobre o andamento da manifestação.</li> </ul>	E-mail Institucional: ouvidoria@jaboatao.pe.gov.br	Ininterrupto 24h	E-mail. A manifestação será cadastrada no e-OUV e o manifestante receberá, por e-mail, o número de protocolo para acompanhamento no sistema eletrônico. A partir do cadastramento da manifestação no e-OUV, o prazo de atendimento é de 20 dias, podendo ser prorrogado por 10 dias mediante justificativa, conforme prazo estabelecido no Decreto municipal 055/2017.
	Porém, caso opte por o registro sem identificação, o mesmo não poderá realizar o acompanhamento da manifestação via sistema e-ouv.	Correspondência	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atendimento por equipe especializada</li> <li>• Registro da manifestação no e-OUV</li> <li>• Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis</li> <li>• Comunicações, pelo e-OUV ou correspondência, sobre o andamento da manifestação.</li> </ul>	Av. Barreto de Menezes, 1648 – Prazeres – Jaboatão dos Guararapes – CEP: 54.310-310	Intermediado pelos CORREIOS	Carta. A manifestação será cadastrada no e-OUV e o cidadão receberá o número de protocolo para acompanhamento da manifestação no sistema eletrônico por meio de e-mail (preferencialmente) ou correspondência. A partir do cadastramento da manifestação no e-OUV, o prazo de atendimento é de 20 dias, podendo ser prorrogado por 10 dias mediante justificativa, conforme prazo estabelecido no Decreto municipal 055/2017.

SERVIÇO	REQUISITO PARA ATENDIMENTO	MEIO UTILIZADO	COMPROMISSO DE ATENDIMENTO	LOCAL DE ACESSO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZO
Recebimento de Sugestão	Para registrar uma sugestão, o usuário deverá apresentar proposta de melhoria de políticas e serviços prestados pela gestão municipal.	Preferencialmente por meio do site da ouvidoria	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Segurança das informações</li> <li>• Atendimento por equipe especializada</li> <li>• Restrição de acesso a dados pessoais</li> <li>• Comunicações, pelo e-OUV, sobre o andamento da manifestação.</li> </ul>	<a href="https://ouvidoria.jaboatao.pe.gov.br/">https://ouvidoria.jaboatao.pe.gov.br/</a>	Ininterrupto 24h	Atendimento virtual. A partir do cadastramento da manifestação no e-OUV, o prazo de atendimento é de 20 dias, podendo ser prorrogado por 10 dias mediante justificativa, conforme prazo estabelecido no Decreto municipal 055/2017.
	Os requisitos para análise e atendimento da manifestação são os seguintes: <ul style="list-style-type: none"> <li>• A manifestação deve conter elementos mínimos indispensáveis à sua apuração (autoria e materialidade);</li> <li>• Exposição dos fatos conforme a verdade;</li> <li>• Proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;</li> <li>• Prestar as informações que lhe forem solicitadas.</li> </ul>	Atendimento presencial ou por telefone	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e pessoas com deficiência (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03)</li> <li>• Atendimento por equipe especializada</li> <li>• Atendimento em local apropriado</li> </ul> Recebimento, ao final do atendimento, do número de protocolo para acompanhamento da manifestação por meio do e-OUV <ul style="list-style-type: none"> <li>• Restrição de acesso a dados pessoais</li> <li>• Comunicações, pelo e-OUV, sobre o andamento da manifestação</li> </ul>	Sede da Prefeitura. Palácio da Batalha Av. Barreto de Menezes, 1648 – Prazeres – Jaboatão dos Guararapes – CEP: 54.310-310 Telefone: (81) 3476-6066	Segunda à sexta das 8h às 14h	Atendimento presencial ou por telefone. A manifestação será cadastrada no e-OUV e o cidadão receberá o número de protocolo para acompanhamento. A partir do cadastramento da manifestação no e-OUV, o prazo de atendimento é de 20 dias, podendo ser prorrogado por 10 dias mediante justificativa, conforme prazo estabelecido no Decreto municipal 055/2017.
	O registro poderá ser realizado de forma identificada, onde o usuário poderá incluir seus dados pessoais (nome, telefone e endereço) ou de forma anônima (sem identificação).	Correspondência eletrônica (e-mail)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atendimento por equipe especializada</li> <li>• Registro da manifestação no e-OUV</li> <li>• Restrição de acesso a dados pessoais</li> <li>• Comunicações, pelo e-OUV, sobre o andamento da manifestação.</li> </ul>	E-mail Institucional: ouvidoria@jaboatao.pe.gov.br	Ininterrupto 24h	E-mail. A manifestação será cadastrada no e-OUV e o manifestante receberá, por e-mail, o número de protocolo para acompanhamento no sistema eletrônico. A partir do cadastramento da manifestação no e-OUV, o prazo de atendimento é de 20 dias, podendo ser prorrogado por 10 dias mediante justificativa, conforme prazo estabelecido no Decreto municipal 055/2017.
	Porém, caso opte por o registro sem identificação, o mesmo não poderá realizar o acompanhamento da manifestação via sistema e-ouv.	Correspondência	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atendimento por equipe especializada</li> <li>• Registro da manifestação no e-OUV</li> <li>• Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis</li> <li>• Comunicações, pelo e-OUV ou correspondência, sobre o andamento da manifestação.</li> </ul>	Av. Barreto de Menezes, 1648 – Prazeres – Jaboatão dos Guararapes – CEP: 54.310-310	Intermediado pelos CORREIOS	Carta. A manifestação será cadastrada no e-OUV e o cidadão receberá o número de protocolo para acompanhamento da manifestação no sistema eletrônico por meio de e-mail (preferencialmente) ou correspondência. A partir do cadastramento da manifestação no e-OUV, o prazo de atendimento é de 20 dias, podendo ser prorrogado por 10 dias mediante justificativa, conforme prazo estabelecido no Decreto municipal 055/2017.

## **O que é o Portal da Transparência?**

A Prefeitura do Jaboatão dos Guararapes (PMJG), sancionou no ano de 2013, a Lei Municipal nº 853/2013, com objetivo de atender a legislação federal nos termos dos arts. 8º e 9º da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, garantindo o direito ao acesso as informações públicas municipais. Para garantir o cumprimento da legislação, o município criou o Portal da Transparência, atualmente a principal ferramenta de comunicação da gestão pública com a sociedade, desempenhando importante papel no controle social do município.

O Portal encontra-se disponível para população por meio do endereço eletrônico:

**<https://portaldatransparencia.jaboatao.pe.gov.br/>**

O mesmo disponibiliza informações sobre a estrutura organizacional do município, suas competências, telefones, endereços e horários de atendimento ao público; registro de receitas, despesas, repasses, transferências de recursos financeiros, informações concernentes a procedimentos licitatórios, dados gerais para o acompanhamento de programas, ações, relatórios estatísticos, como também informações sobre o serviço de informação ao cidadão (SIC).

Existem outros Serviços além do Portal da Transparência?

Além do Portal da Transparência a Ouvidoria disponibiliza o Serviço de Atendimento ao Cidadão - SIC, onde o usuário poderá solicitar acesso à informação conforme estabelecido na Lei de Acesso à Informação Federal 12.527/2011, e na Lei Municipal 853/2013.

Você pode solicitar o Pedido de Acesso à Informação do seu computador, pelo sistema, acessando o site da Ouvidoria, no link <https://ouvidoria.jaboatao.pe.gov.br/> - preenchendo o formulário, e cadastrando-se previamente.



**Acesso à  
Informação**

Comparecer pessoalmente na sede da Ouvidoria, no Palácio da Batalha - na Avenida Barreto de Menezes, 1648 - Prazeres - Jaboatão dos Guararapes no horário de 8h às 14h.



SERVIÇO	REQUISITO PARA ATENDIMENTO	MEIO UTILIZADO	COMPROMISSO DE ATENDIMENTO	LOCAL DE ACESSO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZO
PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO  Lei de Acesso à Informação (Lei Federal nº 12.527/11 e Lei Municipal nº 853/2013)	O pedido de acesso deverá conter: • Nome do requerente • Número de documento de identificação válido; • Especificação, de forma clara e precisa, da informação requerida; e • Endereço físico ou eletrônico do requerente, para recebimento de comunicações ou da informação requerida Não será atendido pedido de acesso: • Genérico; • Desproporcional ou desarrazoado; ou • Que exija trabalho adicional de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, ou serviço de produção ou tratamento de dados que não seja de competência da Controladoria.	Preferencialmente por meio do Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atendimento por equipe especializada</li> <li>• Possibilidade de acompanhamento do andamento do pedido de acesso à informação</li> <li>• Restrição de acesso a dados pessoais</li> <li>• Encaminhamento, pelo e-SIC, da resposta ao pedido de acesso à informação conforme prazos estabelecidos no Decreto Municipal 063/2017</li> </ul>	<a href="https://ouvidoria.jaboatao.pe.gov.br/">https://ouvidoria.jaboatao.pe.gov.br/</a>	Ininterrupto 24h	<b>Atendimento virtual.</b> A partir do cadastramento no e-SIC, o prazo para responder ao pedido de acesso é de 20 dias, podendo ser prorrogado por 10 dias mediante justificativa, conforme prazo estabelecido no Decreto Municipal 063/2017.
		Atendimento presencial ou por telefone	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e Pessoas com Deficiência (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03)</li> <li>• Atendimento por equipe especializada</li> <li>• Atendimento em local apropriado</li> <li>• Obtenção de orientação e explicação sob o direito de acesso à informação disponível na Ouvidoria</li> <li>• Auxílio no registro do pedido de acesso à informação no e-SIC</li> <li>• Recebimento, ao final do atendimento, do número de protocolo para acompanhamento da demanda por meio do e-SIC</li> <li>• Possibilidade de acompanhamento do andamento da demanda</li> <li>• Restrição de acesso a dados pessoais</li> <li>• Encaminhamento pelo sistema eletrônico da resposta ao pedido de acesso</li> <li>• Na eventualidade do requerente não ter acesso à internet poderá optar por receber a resposta ao pedido de acesso por meio do telefone.</li> </ul>	Sede da Prefeitura.  Palácio da Batalha  Av. Barreto de Menezes, 1648 – Prazeres – Jaboatão dos Guararapes – CEP: 54.310-310  Telefone: (81) 3476-6066	Segunda à sexta das 8h às 14h	<b>Atendimento presencial ou por telefone.</b> O requerente poderá se dirigir a sede da Ouvidoria para realizar o seu Pedido de Acesso à Informação.  O Pedido será cadastrado no E-SIC. A partir do cadastramento no e-SIC, o prazo para responder ao pedido de acesso é de 20 dias, podendo ser prorrogado por 10 dias mediante justificativa, conforme prazo estabelecido no Decreto Municipal 063/2017.
		Correspondência ou e-mail	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atendimento por equipe especializada</li> <li>• Obtenção de orientação e explicação sob o direito de acesso à informação disponível na Ouvidoria</li> <li>• Auxílio no registro do pedido de acesso à informação no e-SIC</li> </ul>	E-mail Institucional:  <a href="mailto:ouvidoria@jaboatiao.pe.gov.br">ouvidoria@jaboatiao.pe.gov.br</a>	Ininterrupto 24h	<b>Carta. E-mail.</b> A orientação de como proceder para cadastramento do pedido de acesso à informação no e-SIC será imediato pelo contato telefônico, até o próximo dia útil se a solicitação ocorrer por e-mail e a expedição de correspondência ocorrerá em até 3 dias úteis.