



Perguntas frequentes relacionadas a OUVIDORIA URBANA

Quem pode registrar uma manifestação de ouvidoria?

Todos Cidadãos Usuários sendo eles pessoas físicas ou jurídicas.

Que tipos de manifestações podem ser registradas?

Reclamações, sugestões, elogios, informações, denúncias e opiniões.

Caso sua solicitação não tenha sido atendida da forma convencional poderá entrar em contato com a ouvidoria pelo **3113-0555**, ou cadastrar sua demanda através do link: <https://www2.natal.rn.gov.br/siigpmn/ouvidoria/paginas/cadastro/> no site da Prefeitura do Natal.

Quais dados são necessários para o registro?

Para qualquer tipo de manifestação é necessário dados pessoais do cidadão que está se manifestando, assunto e descrição do fato.

Em caso de **denúncia**, outras informações também podem contribuir para a apuração da denúncia, tais como: nomes de pessoas e empresas envolvidas; tempo em que se deu o fato e se, ainda, ocorre; se a pessoa pode comprová-lo; se há mais alguém que possa ser procurado para falar sobre o assunto; e se presenciou a situação que está denunciando ou apenas ouviu falar.

É possível enviar documentos referentes à manifestação?

Sim. Para anexar fotos, vídeos ou documentos à manifestação através do formulário digital pelo link: <https://www2.natal.rn.gov.br/siigpmn/ouvidoria/paginas/cadastro/> no site da Prefeitura do Natal.

É necessária a identificação para efetuar o registro?

A identificação não é obrigatória. A proteção das informações pessoais é um direito básico protegido com restrição de acesso pela Lei nº 13.460/2017, art. 6º, nos termos da Lei nº 12.527/2011.

Como acompanhar o andamento da manifestação?

Para acompanhamento, basta ter o número do protocolo em mãos e a senha de acesso ao sistema recebida no ato do registro da manifestação.



O que fazer no caso de esquecimento da senha e/ou o número do protocolo?

Caso o registro tenha sido identificado, ligue na Central **3113-0555** ou vá ao prédio da e informe o nome completo do manifestante e/ou documento de identificação apresentado no registro.

Qual prazo para obter resposta?

O Setor Responsável terá dez (10) dias, a partir da data de registro da manifestação, para informar as primeiras providências adotadas, e terá o prazo de mais vinte (20) dias, a contar do registro da manifestação, para apurar e informar o resultado.

No decorrer da apuração, caso o setor responsável necessite de prazo suplementar, deverá formular solicitação à Ouvidoria, a qual promoverá a avaliação do pedido, podendo conceder prorrogação do prazo por mais vinte (20) dias. A prorrogação do prazo será apreciada em até cinco (5) dias, a contar do recebimento da solicitação. Sendo um total de até 60 dias para encerramento da demanda.

Como complementar o registro realizado?

Para complementação, basta acessar o sistema de ouvidoria com a senha de acesso e o número do protocolo em mãos, e inserir as informações.

Como cancelar um registro realizado?

Não é possível excluir depois de concluído o registro da manifestação. Mas, caso seja da vontade do manifestante desistir da demanda, poderá solicitar o cancelamento. No caso de denúncia, só será permitido esse cancelamento desde que ainda não tenha iniciado procedimento disciplinar.

A Solicitação de Serviço pode ser realizada pela Ouvidoria?

Antes de registrar a demanda fique atento quanto aos serviços que oferecem atendimento especializado, tais como solicitação de limpeza que são atendidos pela Central Telefônica **3113-0555** através do Alô Limpeza. Caso não encontre o serviço desejado, registre sua solicitação na ouvidoria.

O Pedido de Informação é realizado pelo mesmo canal das manifestações de Ouvidoria?

Não. O pedido de Informação é registrado em sistema próprio, podendo ser feito via internet ou pessoalmente nas ouvidorias. Antes de registrar seu pedido, visite o link **<https://leideacesso.natal.rn.gov.br>** que está disponível no site da Prefeitura do Natal. Caso não encontre as informações procuradas, registre o seu pedido.



Qual a finalidade da Lei de Acesso à Informação?

Sua finalidade é garantir o direito de acesso às informações públicas, previsto na Constituição. Com a publicação da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e o **DECRETO N.º 10.087, DE 11 OUTUBRO DE 2013**, o município de Natal fica obrigado a disponibilizar as informações sob sua guarda a qualquer cidadão que as solicite, desde que não estejam protegidas por sigilo.

É necessário haver uma justificativa para o pedido?

Não. A Lei de Acesso à Informação veda quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da solicitação de informações de interesse público.

O que é necessário para o pedido?

O pedido de acesso à informação deverá conter:

- nome do requerente;
- número de documento oficial de identificação válido;
- especificação, de forma clara e precisa, da informação requerida;
- endereço físico ou eletrônico do requerente, para recebimento da informação solicitada.

Qual é o prazo para o fornecimento das informações?

Se a informação requerida estiver disponível, órgão ou entidade deverá autorizar e conceder o acesso imediato à ela. Não sendo possível o acesso imediato, o órgão ou entidade terá o prazo máximo de 20 (vinte) dias para disponibilizá-la. O prazo poderá ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, devendo o requerente ser cientificado. Podendo chegar até 60 dias da data que foi solicitada.

O acesso às informações solicitadas terá algum custo para o cidadão?

Não. O serviço de busca e fornecimento da informação é gratuito, salvo nas hipóteses de reprodução de documentos, gravações de mídias e envios postais, situações em que será cobrado exclusivamente o valor necessário ao ressarcimento do custo dos serviços e materiais utilizados.

As informações dos órgãos ou entidades estarão centralizadas em um único local?

Não. Cada órgão ou entidade será responsável pelas informações que estejam sob sua guarda ou que sejam produzidas por ele. Para obter as informações de um determinado órgão ou entidade, o requerente deverá dirigir seu pedido diretamente a esse órgão ou entidade.