



## **Perguntas Frequentes (FAQ)**

### **1. O que é a Ouvidoria e qual sua função?**

A Ouvidoria é o canal de comunicação entre o cidadão e a Administração Pública, responsável por receber, analisar e encaminhar manifestações relacionadas aos serviços públicos municipais. Por meio dela, o cidadão pode registrar elogios, reclamações, denúncias, solicitações, sugestões, pedidos de simplificação e manifestações de acesso à informação. As manifestações recebidas contribuem para a melhoria contínua dos serviços prestados pela Prefeitura.

### **2. Como solicitar informações públicas à Prefeitura?**

O cidadão pode realizar pedidos por meio do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), disponível presencialmente ou pela internet, através da Ouvidoria Municipal. O prazo máximo para resposta é de até 20 dias, conforme a Lei de Acesso à Informação.

### **3. O que é o SIC?**

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) é o canal oficial criado para assegurar ao cidadão o direito de acesso às informações públicas. Instituído pela Lei de Acesso à Informação, o SIC funciona como um ponto de contato entre a sociedade e a Administração Pública, promovendo transparência, participação social e controle das ações governamentais.

### **4. Quais são as funções do SIC?**

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) tem como finalidade garantir o acesso do cidadão às informações públicas, conforme previsto na Lei de Acesso à Informação. Entre suas principais funções estão: atender e orientar os cidadãos sobre pedidos de informação, receber e registrar solicitações de acesso à informação, acompanhar a tramitação dos pedidos e encaminhar as respostas aos solicitantes dentro dos prazos legais.



## **PREFEITURA DE FLORIANO ESTADO DO PIAUÍ**

### **5. Onde posso consultar licitações e contratos da Prefeitura?**

As informações sobre licitações, contratos, aditivos e aquisições estão disponíveis no Portal da Transparência, na aba específica de “Licitações” e “Contratos e Aditivos”.

### **6. Como consultar o andamento de um processo administrativo?**

A Prefeitura disponibiliza um serviço online de consulta de processos. Basta informar o número do protocolo recebido no momento da abertura do processo administrativo.

### **5. Como emitir Nota Fiscal Eletrônica (NFS-e)?**

O contribuinte deve realizar cadastro no sistema eletrônico da Prefeitura e, após validação das informações pela Central do Contribuinte, poderá emitir notas fiscais eletronicamente pelo portal da NFS-e.

### **6. Onde posso consultar informações sobre servidores municipais?**

Os dados referentes aos servidores públicos municipais, como vínculo e lotação, podem ser consultados diretamente no Portal da Transparência, na seção “Servidores”.

### **7. Como registrar reclamações, sugestões ou denúncias?**

O cidadão pode entrar em contato com a Ouvidoria Municipal presencialmente, por telefone ou por e-mail, para registrar manifestações, denúncias, reclamações, elogios ou sugestões relacionadas aos serviços públicos municipais.

### **8. Quais serviços públicos podem ser acessados online?**

A Prefeitura disponibiliza diversos serviços online, como emissão de contracheques, consulta de processos, emissão de nota fiscal eletrônica, central do contribuinte e plataforma de governo digital.



## **PREFEITURA DE FLORIANO ESTADO DO PIAUÍ**

### **9. Onde encontro a Carta de Serviços ao Usuário?**

A Carta de Serviços está disponível no Portal de Serviços e reúne informações sobre os serviços prestados pelas secretarias municipais, incluindo requisitos, horários de atendimento e canais de acesso.

### **10. Como denunciar situações envolvendo crianças e adolescentes?**

As denúncias podem ser feitas ao Conselho Tutelar de Floriano presencialmente, por telefone, WhatsApp, Disque 100. O sigilo do denunciante é garantido.