



ESTADO DA BAHIA

PREFEITURA MUNICIPAL DE ALAGOINHAS

Carta de Serviços Ouvidoria

CARTA DE SERVIÇOS DA OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO

A Carta de Serviços, instituída pela [Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017](#), tem como objetivo dar visibilidade e transparência aos serviços prestados pelo poder público.

É um documento que demonstra as formas de acesso a esses serviços, e os compromissos quanto aos padrões de qualidade de atendimento.

O QUE É A OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO

A Ouvidoria-Geral de Alagoas - Ba, está vinculada ao Gabinete do Prefeito do Município de Alagoas, estado da Bahia.

A OGM tem como principal missão ouvir a sociedade e mensurar a sua percepção acerca da qualidade dos serviços públicos e auxiliar o planejamento, acompanhamento e correção dos pontos críticos na gestão.

I - SERVIÇOS OFERECIDOS

A Ouvidoria-Geral recebe manifestações, reclamações e encaminha as sugestões, os elogios e a solicitação de informações.

- **Reclamação** é o desagrado ou protesto quanto ao serviço prestado, ação ou omissão da administração ou do servidor público;
- **Solicitação** pode indicar insatisfação, reclamação, noticiar problemas, deve apresentar um requerimento de atendimento de serviço;
- **Sugestão** apresenta ideia ou proposta para o aprimoramento dos serviços realizados pela administração pública;
- **Elogio** demonstra reconhecimento, apreço ou satisfação com o atendimento ou com a prestação de um serviço público.

Denúncia Ouvidoria não é responsável pela apuração das denúncias e as trata como previsto no art. 22 do [Decreto 9.492/2018](#) e no art. 15 da [Portaria CGU nº 581/2021](#): inicialmente, realiza uma análise preliminar (verifica seu enquadramento na categoria de denúncia e se possui elementos mínimos

descritivos de irregularidade ou indícios que permitam à administração pública federal chegar a tais elementos) para que possa dar um dos seguintes encaminhamentos

- Arquivamento, caso a denúncia não possua elementos mínimos para ser encaminhada para unidade técnica de apuração.
- Reclassificação, caso o objeto da manifestação não se enquadre na categoria de denúncia. Neste caso, após reclassificação, a manifestação receberá a tratativa que cabe ao seu novo tipo (reclamação, solicitação etc.).
- Envio da denúncia à unidade técnica de apuração competente (Auditoria, Corregedoria-seccional, Comissão de Ética, Comissões Disciplinares Discentes etc.).

Por fim, a pessoa denunciante (caso esta não tenha optado pelo anonimato) é informada do encaminhamento dado à denúncia.

A Ouvidoria-Geral do Município, quando recebe denúncias ou pedido de acesso à informação, transfere, via sistema informatizado, ao canal adequado.

II - REQUISITOS, DOCUMENTOS, FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

Para encaminhar sua manifestação é necessário acessar o formulário disponível na página <https://www.alagoinhas.ba.gov.br/index.php/ouvidoria/>, e preencher o cadastro no Fala BR, que é a chave de acesso aos serviços digitais do Município de Ouvidoria.

Você deverá, obrigatoriamente, fornecer o nome, endereço de contato e telefone.

O sigilo de sua identidade será preservado, se expressamente manifestado no campo específico do formulário.

Depois de enviada a sua manifestação, você receberá um e-mail para confirmação com um número de protocolo e, se necessário, poderá ser solicitada a complementação de dados.

As questões pendentes de decisão judicial não são apreciadas pela Ouvidoria-geral do Município.

III - PRINCIPAIS ETAPAS PARA O PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

- **RECEBIMENTO** – Gera um número de protocolo e envia a demanda para a OGM/BA;

- **ANÁLISE** – Ouvidor analisa e valida a manifestação quanto ao seu conteúdo, se é caso de sigilo e qual o órgão adequado para a resposta;
- **COMPLEMENTO** - Se não for possível a validação, a Ouvidoria entra em contato como o demandante e solicita complemento de informações;
- **ENCAMINHAMENTO** – A demanda é transferida para ouvidoria setorial ou para o órgão/entidade para que apresente sua resposta;
- **MONITORAMENTO** – A OGM/BA recebe e avalia a qualidade da resposta da demanda;
- **RESPOSTA AO DEMANDANTE** – Após validar a resposta enviada pelo interlocutor local, a Ouvidoria-Geral encaminha para o demandante, informando os procedimentos adotados no tratamento de sua demanda;
- **CONCLUSÃO** – uma demanda somente será finalizada após a resposta conclusiva e com efetivo envio ao demandante.

Após a conclusão da demanda, a Ouvidoria-Geral analisa a manifestação, buscando identificar os pontos críticos e possíveis melhorias.

IV - PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

O prazo para resposta é de vinte dias, prorrogáveis por mais dez, mediante justificativa expressa do órgão/entidade demandado.

V - FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Eletrônico, presencial, telefônico e correio.

VI - LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

- **Central** **de**
Informação: <https://www.alagoinhas.ba.gov.br/index.php/ouvidoria/>
- **Presencial:** Na Ouvidoria Geral do Município, situada no Laguna Shopping, 1º Andar no CMAC.
- **Por e-mail:** Ouvidoria@alagoinhas.ba.gov.br ;
- **Por telefone:** divulgados no site: <https://www.alagoinhas.ba.gov.br/index.php/ouvidoria/>;
- **Pela central 156 (Seg a Sexta das 7h às 17h)**

VII - PRIORIDADES DE ATENDIMENTO

- **Celeridade e qualidade** das respostas às demandas dos usuários;
- **Objetividade e imparcialidade** no tratamento das manifestações;
- **Gratuidade** de seus serviços e atividades;
- **Pessoalidade e informalidade** das relações estabelecidas com seus usuários;
- **Defesa da ética e da transparência** nas relações entre a Administração Pública e os cidadãos.

VIII – PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA O ATENDIMENTO

O atendimento é imediato, a partir do recebimento do e-mail de confirmação da demanda com o nº de protocolo.

Após o ingresso da demanda o prazo é de vinte dias, prorrogáveis por mais dez, mediante justificativa expressa da Secretaria demandada.

IX - MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS

A Ouvidoria-geral do Município zela pelas seguintes diretrizes de trabalho:

- **Transparência:** disponibiliza o acesso às informações, garantindo o sigilo do demandante quando solicitado, ou necessário para o trâmite da matéria;
- **Responsividade:** o demandante sempre será informado da resposta de sua manifestação, ainda que a informação esteja indisponível;
- **Responsabilização:** compromisso com a informação prestada ao interessado;
- **Equanimidade:** atendimento personalizado, de forma justa, correta e imparcial e com tratamento igualitário de todos os demandantes;
- **Governança:** atuar como um canal de articulação da sociedade e governo, incentivando a participação da sociedade na gestão pública;
- **Confidencialidade:** durante a tramitação da demanda o seu conteúdo será de conhecimento exclusivo dos servidores envolvidos no processo;

X - PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

- Após receber as manifestações pelos diferentes canais de entrada, a equipe da Ouvidoria-Geral realiza todo o processo de análise, tratamento e validação das demandas;
- Feita a validação da demanda, o sistema informatizado origina um número de protocolo e encaminha para o endereço de e-mail do demandante;
- Na resposta ao demandante a Ouvidoria-Geral zelar pela celeridade e qualidade das respostas às demandas dos seus usuários.

XI - MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO

A Ouvidoria-Geral dispõe de mecanismo de consulta, tendo em vista que no momento do Registro no Sistema Fala-BR já é gerada a Senha de acompanhamento e Protocolo no link:

<https://www.alagoinhas.ba.gov.br/index.php/ouvidoria/>