

Controladoria Geral do Estado



Controladoria Geral

GOVERNO DO ESTADO



TRABALHANDO SÉRIO A GENTE CHEGA LÁ

1. Apresentação

As ouvidorias públicas têm por objetivo buscar soluções para as demandas dos cidadãos, visando o aprimoramento da prestação do serviço, além de contribuir para a formulação de políticas públicas.

A Ouvidoria deve funcionar como um serviço disponível à comunidade, recebendo e apurando todas as manifestações referentes às reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios que lhe forem dirigidas, notificando os respectivos órgãos e entidades estaduais para os esclarecimentos necessários e/ou conhecimento. Fortalece, assim, a participação e o controle social.

A atuação de uma ouvidoria pública consolida a integração social e seu papel se estende muito além da simples informação dos direitos, pois ela age de forma a fortalecer a transparência dos órgãos públicos ao induzir a mudança cultural em que o acesso à informação é a regra e o sigilo passa a ser exceção, bem como propõe mudanças comportamentais de servidores públicos.

Bruna Cansação de Albuquerque Barbosa

Superintendente de Correição e Ouvidoria



Sumário

2. ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA.....	6
3. FLUXO DAS MANIFESTAÇÕES	7
3.1 Recebimento	7
3.2 Análise	7
3.3 Encaminhamento.....	7
3.4 Acompanhamento	8
3.5 Resposta ao cidadão manifestante	8
3.6 Encerramento	8
4. RECEBIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES	8
4.1 Denúncia.....	8
4.2 Elogio.....	9
4.3 Reclamação.....	9
4.4 Solicitação	9
4.5 Sugestão.....	9

5. PRAZOS PARA RESPONDER A UMA MANIFESTAÇÃO	10
6. RESPOSTA CONCLUSIVA.....	10
7. PODE-SE REGISTRAR UMA DENÚNCIA OU RECLAMAÇÃO DE FORMA ANÔNIMA?	11
8. RESERVA DE IDENTIDADE	12
9. LEGISLAÇÃO	12
10. CANAL DE ATENDIMENTO.....	13

2. ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA



- Prestar esclarecimentos ao cidadão sobre o papel, a estrutura e o funcionamento dos órgãos do Poder Executivo do Estado de Alagoas, bem como sobre as ações desenvolvidas e outras informações administrativas de interesse do usuário, em geral;
- receber críticas, sugestões, elogios, denúncias, dúvidas e reclamações;
- fazer o encaminhamento das demandas aos setores ou órgãos competentes;
- manter os interessados informados sobre o andamento de suas demandas;
- identificar e mapear informações para subsidiar políticas e ações de comunicação e de gestão, visando ao implemento de soluções mais adequadas às necessidades da sociedade em geral;
- sugerir aos demais órgãos do Poder Executivo do Estado a adoção de medidas administrativas e o desenvolvimento de ações institucionais destinadas à melhoria dos serviços prestados à sociedade.

A ouvidoria é um importante instrumento de gestão. A partir do envio de manifestações pelo cidadão, seja elogio, sugestão, crítica, reclamação ou denúncia, possibilita se mapear a qualidade do serviço público prestado ao cidadão.

As informações prestadas pelo cidadão, por intermédio da ouvidoria também podem ser utilizadas para planejamentos de projetos, políticas públicas e proposições legislativas, além de possibilitar a melhoria no atendimento às necessidades da sociedade.

3. FLUXO DAS MANIFESTAÇÕES



3.1 Recebimento

A manifestação é recebida sob as formas de: denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão. O cidadão deve informar dados mínimos como nome e forma de contato e o conteúdo, de forma clara e objetiva.

3.2 Análise

A ouvidoria analisa o teor da manifestação e verifica se há necessidade de preservar o sigilo dos dados do manifestante. Em seguida, identifica para qual setor ou órgão/entidade será encaminhada.

3.3 Encaminhamento

A manifestação que tenha dados suficientes será encaminhada ao órgão/entidade ou setor competente, com informação sobre

o prazo de resposta à demanda. Após, o cidadão é informado do encaminhamento dado à sua manifestação.

3.4 Acompanhamento

A ouvidoria acompanhará todo o trâmite da manifestação no órgão parceiro, zelando para que a resposta seja dada dentro do prazo inicialmente previsto.

3.5 Resposta ao cidadão manifestante

A resposta final ao cidadão deve ser elaborada pela ouvidoria apenas quando todas as diligências possíveis estiverem esgotadas.

3.6 Encerramento

A manifestação somente será encerrada mediante uma resposta satisfatória. Ressalte-se que a resposta satisfatória não significa necessariamente atendimento ao pleito do cidadão, mas sim uma resposta esclarecedora, fundamentada e completa.

4. RECEBIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES



As manifestações são classificadas ainda na fase de recebimento da seguinte forma:

4.1 Denúncia

Comunicação verbal ou escrita que indica irregularidade na administração ou no atendimento por órgão ou entidade pública.

Exemplo: um cidadão que denuncia um servidor público que recebeu propina para agilizar um procedimento administrativo.

4.2 Elogio

Comunicação verbal ou escrita que demonstra satisfação ou agradecimento por serviço prestado pelos órgãos. Exemplo: cidadão que utiliza os serviços da biblioteca pública e sente-se satisfeito com o atendimento prestado pelos bibliotecários. Depois disso, procura a Ouvidoria e registra um elogio aos servidores.

4.3 Reclamação

Demonstração de insatisfação relativa a serviço público. Para efeito de padronização, também serão consideradas nessa categoria as críticas, tais como opiniões desfavoráveis, crítica a atos da Administração ou servidores. Exemplo: servidor público desprezeta uma pessoa que busca informações sobre o horário de funcionamento de um órgão público.

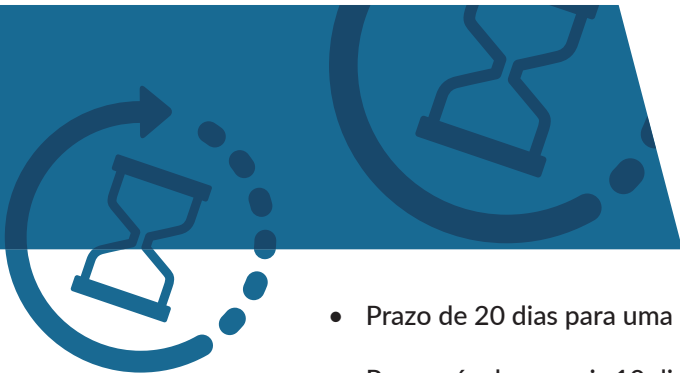
4.4 Solicitação

Requerimento de adoção de providência por parte da Administração. A solicitação pode ser utilizada para comunicar problemas. Exemplo: cidadão comunica a falta de um medicamento e requer a solução do problema.

4.5 Sugestão

Comunicação verbal ou escrita que propõe ação considerada útil à melhoria dos serviços prestados. Exemplo: um cidadão sugere que seja disponibilizado serviço de fotocópias próximo ao balcão de atendimento de um órgão público.

5. PRAZOS PARA RESPONDER A UMA MANIFESTAÇÃO



- Prazo de 20 dias para uma resposta conclusiva;
- Prorrogável por mais 10 dias, mediante justificativa;
- Resposta intermediária após 30 dias, caso não tenha a resposta conclusiva.

6. RESPOSTA CONCLUSIVA



- Denúncia - a resposta conclusiva enviada ao cidadão deverá conter a análise prévia da manifestação, a informação sobre os procedimentos a serem adotados e o encaminhamento ao setor, ou órgão, ou entidade competente.
- Elogio - a resposta conclusiva enviada ao cidadão deverá conter informação sobre o recebimento e, se for o caso, o encaminhamento ao órgão ou entidade a qual se refere;

- Solicitação e Reclamação - a resposta conclusiva enviada ao cidadão deverá conter a análise prévia da manifestação, possível solução de mérito ou informação sobre a impossibilidade de dar prosseguimento;
- Sugestão - a resposta conclusiva enviada ao cidadão deverá conter a análise prévia da manifestação, as medidas requeridas às áreas internas, ou a justificativa no caso de impossibilidade de fazê-lo, e, se for o caso, o encaminhamento ao órgão ou entidade a qual se refere.

7. PODE-SE REGISTRAR UMA DENÚNCIA OU RECLAMAÇÃO DE FORMA ANÔNIMA?



Sim. É possível ao cidadão registrar uma denúncia ou reclamação de forma anônima, ou seja, sem se identificar. Neste caso, a ausência de identificação e meios de contato impossibilitará a Ouvidoria dar o devido retorno ao cidadão.

Fora os casos de manifestações anônimas, é necessária a identificação pessoal do solicitante para garantir o regular andamento das manifestações, resguardado o sigilo da fonte, quando a situação o exigir.

8. RESERVA DE IDENTIDADE



Cidadão denunciado formula pedido de acesso à informação para conhecer a identidade daquele que o denunciou: como proceder?

Em face da Lei de Acesso à Informação, a identidade do denunciante é considerada informação pessoal relativa a vida privada, honra e imagem. Assim, a identidade do denunciante que se manifestar pela reserva passa a apresentar-se como manifestação de acesso restrito pelo prazo de 100 (cem) anos (art. 31 da LAI).

9. LEGISLAÇÃO



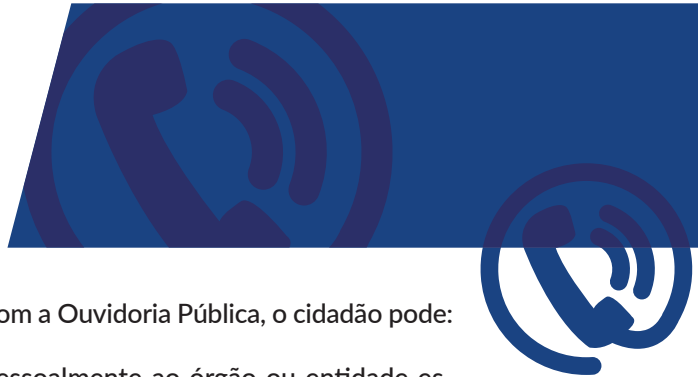
6.1. Art. 37 da Constituição da República Federativa do Brasil, de 5 de outubro de 1988.

6.2. Art. 20 da Lei Delegada nº 47 de 11 de agosto de 2015 e seu anexo VII.

6.3. Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, regulamenta o Acesso à Informação.

6.4. Decreto Estadual nº 26.320 de 13 de maio de 2013, que regulamenta, no âmbito estadual, a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

10. CANAL DE ATENDIMENTO



Para entrar em contato com a Ouvidoria Pública, o cidadão pode:

- Comparecer pessoalmente ao órgão ou entidade estadual de seu interesse, e preencher o formulário de manifestação;
- Encaminhar sua manifestação ou solicitação via correio para o endereço do órgão/entidade de seu interesse;
- Enviar sua manifestação ou solicitação para o endereço eletrônico indicado pelo órgão/entidade no seu respectivo sítio eletrônico; ou
- Entrar em contato pelo telefone e no horário de atendimento indicados no site governamental.

Sites

<http://www.controladoria.al.gov.br>
<http://www.gabinetecivil.al.gov.br>
<http://www.procuradoria.al.gov.br>
<http://www.agenciaalagoas.al.gov.br>
<http://www.assistenciasocial.al.gov.br>
<http://www.agricultura.al.gov.br>
<http://www.cienciaetecnologia.al.gov.br>
<http://www.cultura.al.gov.br>
<http://www.sedetur.al.gov.br>
<http://www.educacao.al.gov.br>
<http://www.sefaz.al.gov.br>
<http://www.infraestrutura.al.gov.br>
<http://selaj.al.gov.br>
<http://www.semarih.al.gov.br>
<http://www.mulhercidadania.al.gov.br>
<http://www.seplag.al.gov.br>
<http://www.seprev.al.gov.br>
<http://www.seris.al.gov.br>
<http://www.saude.al.gov.br>
<http://www.trabalho.al.gov.br>
<http://setrand.al.gov.br>

<http://www.defesasocial.al.gov.br>
<http://www.defesaagropecuaria.al.gov.br>
<http://www.amgesp.al.gov.br>
<http://www.arsal.al.gov.br>
<http://casal.al.gov.br>
<http://www.der.al.gov.br>
<http://www.detran.al.gov.br>
<http://www.diteal.al.gov.br>
<http://www.emater.al.gov.br>
<http://www.fapeal.br>
<http://www.ideral.al.gov.br>
[http://ima.al.gov.br /](http://ima.al.gov.br/)
<http://www.inmeq.al.gov.br>
<http://www.ipasealsaude.al.gov.br>
<http://www.itec.al.gov.br>
<http://www.iteral.al.gov.br>
<http://www.izp.al.gov.br>
<http://www.juceal.al.gov.br>
<http://www.serveal.al.gov.br>
<http://www.uneal.edu.br>
<http://controladoria.uncisal.edu.br>
<http://www.alagoasprevidencia.al.gov.br>

Organização

Bruna Cansanção de Albuquerque Barbosa
Superintendente de Correição e Ouvidoria

Liana Peixoto Batinga da Rocha
Ouvidoria da Controladoria Geral do Estado

Colaboração

Fabrcia Nunes Soares de Oliveira

Controladoria Geral

GOVERNO DO ESTADO



TRABALHANDO SÉRIO A GENTE CHEGA LÁ

Controladoria Geral do Estado de Alagoas – CGE

Rua Barão de Penedo, Edifício Barão de Penedo 187 – Centro

CEP 57.020.340 - Maceió-AL

gabinete@cge.al.gov.br - ouvidoria@cge.al.gov.br

Fone: (82) 3315-3630