

Controladoria Geral do Estado



GOVERNO DO ESTADO

ALAGOAS

TRABALHAR MAIS PARA FAZER MAIS

Controladoria-Geral

Governador do Estado de Alagoas

José Renan Calheiros Filho

Controladora Geral do Estado de Alagoas

Maria Clara Cavalcante Bugarim

Superintendente de Correição e Ouvidoria

Bruna Cansanção de Albuquerque Barbosa



GOVERNO DO ESTADO

ALAGOAS

TRABALHAR MAIS PARA FAZER MAIS

Controladoria-Geral

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 de providências, 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 de providências.	9
4.5 Sugestão.....	9

5. PRAZOS PARA RESPONDER A UMA MANIFESTAÇÃO	10
6. RESPOSTA CONCLUSIVA.....	10
7. PODE-SE REGISTRAR UMA MANIFESTAÇÃO 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 denúncias, reclamações, solicitações de providências, sugestões e elogios;
- 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, reclamação, denúncia ou solicitação de providências, 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 de providências e sugestão. O conteúdo da manifestação deve ser claro e objetivo.

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.

3.4 Acompanhamento

A ouvidoria acompanhará todo o trâmite da manifestação, 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

Informação, cujo conteúdo comunica uma irregularidade criminal, administrativa, cível, disciplinar, de servidor ou órgão, que descumpra a lei, que deveria seguir, ou dano ao patrimônio público. É uma acusação de falta ou crime cometido, com o cuidado de não apresentar denúncia caluniosa ou falsa, por se configurar como crime.

4.2 Elogio

Demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido. 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 desprezita uma pessoa que busca informações sobre o horário de funcionamento de um órgão público.

4.4 Solicitação de Providências

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

Proposta de ação considerada útil à melhoria dos serviços prestados. Por meio da ação e colaboração de cada cidadão, o governo de Alagoas poderá realizar modificações e aperfeiçoamentos na administração pública. 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 30 (trinta) dias para uma resposta conclusiva.
- Prorrogável por mais 30 (trinta) dias, mediante justificativa expressa.

6. RESPOSTA CONCLUSIVA



- A resposta conclusiva disponibilizada ao cidadão deverá conter as informações sobre os procedimentos que foram ou serão adotados e o encaminhamento ao setor, ou órgão, ou entidade competente;

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



Sim. É possível o cidadão registrar uma manifestação de forma anônima, ou seja, sem se identificar. Se a manifestação tiver sido registrada no Sistema Eletrônico de Ouvidoria do Estado de Alagoas (e-OUV), o cidadão poderá ter acesso ao andamento da manifestação através do token disponibilizado ao finalizar a manifestação.

Caso o cidadão utilize outros Canais de Atendimento da Ouvidoria (Ex: carta, e-mail, telefone), a ausência de identificação e meios de contato impossibilitará à Ouvidoria dar o devido retorno ao cidadão.

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



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

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

. Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, regula-

menta o Acesso à Informação.

. Lei Estadual nº 8.087, de 11 de janeiro de 2019, que regula-
menta, no âmbito estadual, a Lei Federal nº 12.527 de 18 de
novembro de 2011.

. Lei Federal nº 13.460 de 26 de junho de 2017, que dispõe so-
bre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos
serviços públicos da administração pública.

10. CANAL DE ATENDIMENTO



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

- Registrar sua manifestação através do Sistema Eletrônico de Ouvidoria do Estado de Alagoas - e-OUV (Link: <http://e-ouv.al.gov.br/>);
- 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;
- 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.semah.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.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://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>

<http://www.alagoasativos.al.gov.br>

<http://www.seguranca.al.gov.br>

<http://www.cbm.al.gov.br>

<http://www.pc.al.gov.br>

<http://www.pm.al.gov.br>

<http://www.procon.al.gov.br>

Organização

Bruna Cansanção de Albuquerque Barbosa
Superintendente de Correição e Ouvidoria

Ouvidoria da Controladoria Geral do Estado
Fleurance Gusmão Agra Costa
Isabele Kalyne Moreira Lima Mendes
Vanessa Cristina dos Reis Cleto Leal

Colaboração

Fabrcia Nunes Soares de Oliveira
Liana Peixoto Batinga Tenório.



GOVERNO DO ESTADO

ALAGOAS

TRABALHAR MAIS PARA FAZER MAIS

Controladoria-Geral

Controladoria Geral do Estado de Alagoas – CGE

Rua General João Saleiro Pitão, nº 1037, Maceió Facilities, loja
11A. Ponta Verde - Maceió - Alagoas

CEP: 57035-210

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

Fone: (82) 3315-3630