



# PREFEITURA MUNICIPAL DE ARAPIRACA

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO - CGM

## CARTA DE SERVIÇOS

### SERVIÇO

## ABERTURA DE PROTOCOLO PELO SISTEMA FALA. BR, CANAL TELEFÔNICO E PESSOALMENTE

Meio pelo qual é recebido, analisado e encaminhado pedidos de acesso a informação, reclamações, denúncia, sugestões e elogios formulados pelo cidadão, relacionados a atuação dos órgãos e entidades da Administração Direta e Indireta do Município. Além do exposto, pode ser utilizado para:

- Solicitar e prestar informações;
- Cientificar as autoridades competentes das questões que lhe forem apresentadas ou que cheguem a seu conhecimento, requisitando informações e documentos;
- Acompanhar as providências adotadas;
- Cobrar soluções e informar ao cidadão sobre os encaminhamentos referentes a sua demanda;
- Garantir ao cidadão resposta ao seu pleito e, se solicitado, sigilo de seus dados pessoais;
- Sugerir medidas de aprimoramento das atividades técnicas e administrativas;
- Identificar e interpretar o grau de satisfação dos cidadãos, mediante indicadores permanentes de avaliação;
- Sugerir a adoção de medidas necessárias a prevenção e detecção de irregularidades na Administração Pública.

### QUEM PODE UTILIZAR ESSE SERVIÇO?

CIDADÃO

### ETAPAS PARA A REALIZAÇÃO DESSE SERVIÇO?

1 - Usuário se cadastrar no Fala.BR no seguinte endereço.

<http://web.arapiraca.al.gov.br/contato/ouvidoria/>.

2 - Ouvidoria do Município (presencial ou através de contato telefônico) o Cidadão de posse de documento original com foto, solicita atendimento presencial da Ouvidoria do Município. Encaminha o Cidadão para a sala da Ouvidoria, o mesmo será atendido e seu pleito será recebido, sendo aberto protocolo/formulário. O mesmo procedimento será aplicado nos casos de contato telefônico.

3 - Secretaria Responsável recebe o ofício, faz análise no prazo de 10 (dez) dias podendo prorrogar 5 (cinco) dias e responde a Ouvidoria.

4 - Ouvidoria do Município (Andamento e Acompanhamento do Protocolo) decorrido o prazo e recebida a resposta da secretaria competente, a Ouvidoria analisará a mesma, no prazo de 72 (setenta e duas) horas, e encaminhada para o conhecimento do cidadão. Havendo necessidade de complementação ou demais medidas, a Ouvidoria solicitará as demais providências e/ou informações, diligenciando a fim de que o prazo da Lei de Informação não seja descumprido.

5 - Ouvidoria do Município (Andamento e Acompanhamento do Protocolo) a Ouvidoria, receberá a demanda do cidadão e, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, irá proceder com a análise da mesma, encaminhando através de Ofício para a secretaria competente e, terá o prazo de 10 (dez) dias para análise e resposta da demanda para a Ouvidoria. Todavia, havendo necessidade de prorrogação do prazo, a secretaria deverá solicitar por escrito, mediante justificativa (necessidade de informações de outros órgãos, disponibilização de material/equipamentos etc.). Que poderá ser prorrogado por mais 05 (cinco) dias.

### TEMPO NECESSÁRIO

15 À 20 DIAS

### OUTRAS INFORMAÇÕES

Tipos de manifestação:

SUGESTÃO: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública federal;

ELOGIO: demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

SOLICITAÇÃO: requerimento de adoção de providência por parte da Administração;

RECLAMAÇÃO: demonstração de insatisfação relativa a serviço público; e

DENÚNCIA: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

Obs.: Não é exigido do cidadão o envio de documentos pessoais, todavia, quando se trata de denúncias, reclamações e solicitações, orientamos anexar fotos ou documentos que dizem respeito ao pleito (Ex.: cópia do protocolo do processo, foto do local etc.).

### ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO

06/03/2020 10:45:11