



CARTILHA DO CIDADÃO OUVIDORIA ALBA



MESA DIRETORA

Presidente: Dep. Adolfo Menezes

1º Vice-Presidente: Dep. Zé Raimundo Fontes

2º Vice-Presidente: Dep. Marquinho Viana

3º Vice-Presidente: Dep. Antonio Henrique Jr.

4º Vice-Presidente: Dep. Laerte do Vando

1º Secretário: Dep. Marcelinho Veiga

2º Secretário: Dep. Samuel Júnior

3º Secretário: Dep. Vitor Azevedo

4º Secretário: Dep. Zó

Ouvidor Parlamentar: Dep. Hassan

Corregedor Parlamentar: Dep. Sandro Régis

Procurador Parlamentar: Dep. Euclides Fernandes

Procuradoria Geral: Graciliano Bomfim

Secretaria Geral da Mesa: Carlos Machado

Secretaria Geral das Comissões: Bira Corôa

Diretoria Administrativa: Júlio Eloy Passos Neto

Diretoria Parlamentar: Geraldo Mascarenhas

Diretoria de Tecnologia da Informação: Armando Velloso

EQUIPE TÉCNICA DA OUVIDORIA PARLAMENTAR:

Chefe do Núcleo de Atendimento ao Cidadão

- Rainildes Cerqueira Rocha.

ATENDIMENTO PRESENCIAL AO CIDADÃO

- Servidores do quadro de pessoal da Alba designados para atender a necessidade de serviços da Ouvidoria Parlamentar no Núcleo de Atendimento ao Cidadão.

COMISSÃO GERAL DE INFORMAÇÕES PÚBLICAS

Auditor Chefe – Pablo Oliveira e Silva

Superintendente de Recursos Humanos - Francisco Raposo

Superintendente de Administração e Finanças - Robson José Coutinho

Superintendente de Assuntos Parlamentares – Marcelino Galo

Chefe da Assessoria de Planejamento – Ricardo Chagas de Abreu

Chefe da Assessoria de Comunicação Social – Paulo Roberto Bina.

Chefe de Gabinete da Presidência – Ana Ilza Carneiro

Digitação e Editoração Eletrônica: Rainildes Cerqueira Rocha

Capa: Rainildes Cerqueira Rocha

Ana Priscila Lessa Rocha

SUMÁRIO

I - O QUE É UMA OUVIDORIA PARLAMENTAR?	5
II - O QUE É MANIFESTAÇÃO E COMO SÃO CLASSIFICADAS AS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA?.....	6
III – QUAIS OS PRAZOS DE RESPOSTAS DA OUVIDORIA?.....	8
IV - QUEM PODE PROCURAR A OUVIDORIA?.....	9
V - A IDENTIDADE DO MANIFESTANTE É PROTEGIDA?.....	9
VI - ONDE POSSO VER A RESPOSTA DA MINHA MANIFESTAÇÃO?.....	10
VII - O QUE A OUVIDORIA NÃO FAZ?.....	11
VIII – QUAL A PARTICIPAÇÃO POPULAR NAS OUVIDORIAS?.....	12
IX – QUAIS OS DIREITOS QUE O USUÁRIO DO SERVIÇO PÚBLICO POSSUI?.....	13
X - NOSSOS CANAIS DE ATENDIMENTO.....	15

Prezado cidadão!

Esta cartilha está organizada em perguntas e respostas com o objetivo de auxiliá-lo na compreensão do que é, o que faz e como trabalha a Ouvidoria da Assembleia Legislativa da Bahia. Além disso, visa informar os tipos de manifestações que o órgão recebe, o que está fora da sua competência, os canais de comunicação com a população, prazos de respostas, entre outros esclarecimentos.

Sendo assim, a Ouvidoria tem a missão de ser a “voz” do cidadão, de proporcionar a sua comunicação com o Poder Legislativo Baiano e de possibilitar que seu ponto de vista seja conhecido pela instituição, garantindo desta forma o seu direito de participação social e o aperfeiçoamento das atividades da Assembleia Legislativa.

Sua opinião é muito importante para nós. Queremos ouvir você. Utilize os nossos canais de atendimento enviando sua sugestão, crítica, elogio, reclamação ou denúncia.

I - O QUE É UMA OUVIDORIA PARLAMENTAR?

A Ouvidoria Parlamentar é um órgão de interlocução entre o Poder Legislativo Estadual e a sociedade, que tem por objetivo estabelecer, por meio de seus canais de atendimento, uma comunicação eficiente entre o cidadão e a instituição legislativa baiana. É um canal aberto para o recebimento de denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e quaisquer outros encaminhamentos da sociedade, desde que relacionados à competência legislativa estadual.

Atua como um espaço de diálogo com escuta qualificada, legitimando um canal aberto, onde o cidadão tem voz e é ouvido, fortalecendo a relação entre o cidadão e a Assembleia Legislativa da Bahia, a fim de promover a melhoria dos serviços oferecidos à sociedade e o aprimoramento de rotinas e processos de trabalho, garantindo a transparência dos atos públicos e o pleno exercício da cidadania. Além disso, contribui para a prática da boa governança corporativa.

II - O QUE É MANIFESTAÇÃO E COMO SÃO CLASSIFICADAS AS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA?

A manifestação é uma forma do cidadão expressar suas dúvidas e opiniões. Assim, pode auxiliar o Poder Público a aprimorar a gestão de políticas públicas e serviços, ou combater a prática de atos ilícitos. As manifestações são classificadas em:

Pedido de acesso à informação: solicitação de informação produzida pela Assembleia Legislativa, e sob sua custódia, realizada na forma prevista pela Lei 12.527/2011, a Lei de Acesso à Informação.

Também pode apresentar **Sugestões:** propostas para aprimorar os serviços e as funções exercidas pelo Poder Legislativo Estadual.

Elogios: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.

Solicitações: requerimento de adoção de providências por parte da Administração Pública.

Reclamações: demonstração de insatisfação em relação ao serviço público, um atendimento, registro de críticas, relatar ineficiência ou solicitação não

atendida. Também se aplica aos casos de omissão. Por exemplo, você procurou um atendimento ou serviço, e não conseguiu obter uma resposta. E **Denúncias:** Comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo deste Poder Legislativo. Use este canal para comunicar a ocorrência de um ato ilícito, uma irregularidade praticada por agentes públicos. Também pode ser usado para denunciar uma violação aos direitos humanos.

Assim, a Ouvidoria recebe e analisa as manifestações e encaminha-as aos parlamentares, às comissões e aos setores administrativos envolvidos com o assunto ou que podem ajudar a esclarecê-lo.

III – QUAIS OS PRAZOS DE RESPOSTAS DA OUVIDORIA?

A Ouvidoria deve dar tratamento e atender às manifestações recebidas, observando o prazo máximo para responder aos pedidos de acesso à informação, que são de 20 (vinte) dias, e prorrogáveis por mais 10 (dez) dias, conforme estabelecido no artigo 11, § 1º. e § 2º., da Lei Nº. 12.527, de 18 de novembro de 2011. Já para o tratamento de denúncia e reclamações, o prazo será de até 30 (trinta) dias, prorrogável por igual período, uma única vez, conforme artigo 16, da Lei Federal 13.460/2017, “A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.”

Caso não seja possível atendê-lo dentro desses prazos, a Ouvidoria deverá informar sobre os encaminhamentos, as etapas e os prazos previstos para uma resposta conclusiva, ou solicitar informações adicionais.

IV - QUEM PODE PROCURAR A OUVIDORIA?

Qualquer pessoa, física ou jurídica, inclusive os servidores, podem apresentar sugestões, elogios, reclamações, solicitações e denúncias sobre assuntos relacionados às atividades da Assembleia Legislativa da Bahia, que auxiliarão na gestão de uma Casa Legislativa melhor e mais próxima da sociedade.

V - A IDENTIDADE DO MANIFESTANTE É PROTEGIDA?

Sim! Por força da Lei Federal nº 12.527/11 (Lei de Acesso à Informação), os órgãos e entidades públicas devem proteger suas informações pessoais, restringindo o acesso a quaisquer dados relativos à intimidade, vida privada, honra e imagem, a não ser que você autorize, expressamente, a divulgação dessas informações.

VI - ONDE POSSO VER A RESPOSTA DA MINHA MANIFESTAÇÃO?

Quando você registrar uma manifestação, será necessário preencher um formulário eletrônico com seus dados pessoais, endereço, e-mail e a sua manifestação. Quando o formulário for enviado, será iniciado o processo de tramitação no sistema e-ouv da Ouvidoria, e o cidadão(ã) receberá um comunicado, por e-mail, sobre a abertura da sua manifestação. Quando a Manifestação for concluída, também será enviado um e-mail. Lembre-se de que você não receberá resposta, caso tenha feito uma manifestação anônima. É possível consultar o andamento e a resposta das suas manifestações através do site da ALBA, em <https://atendimento.al.ba.gov.br/e-ouv>, clicando no link da Ouvidoria na opção “Consultar Manifestação” (utilize seu CPF, CNPJ ou Número de Protocolo gerado na abertura da sua Manifestação).

VII - O QUE A OUVIDORIA NÃO FAZ?

A Ouvidoria não atua como corregedoria, auditoria ou comissão de ética. A Ouvidoria não é competente para resolver casos individualizados, não investiga, processa ou aplica punição a ninguém. As manifestações recebidas por meio de nossos canais de atendimento podem dar início a sindicâncias, processos éticos ou disciplinares, os quais cabem, nesses casos, aos setores pertinentes ou órgãos responsáveis. A Ouvidoria pode solicitar à Mesa Diretora que encaminhe aos outros poderes do Estado, à Polícia Federal, ao Ministério Público, ao Tribunal de Contas do Estado, ou a outro órgão competente, as denúncias recebidas que necessitem de esclarecimentos ou sobre as quais devam se manifestar.

VIII – QUAL A PARTICIPAÇÃO POPULAR NAS OUVIDORIAS?

Recentemente, a participação popular passou a contar com mais um dispositivo de fundamental importância para a sua concretização, pois em 2017 foi editada a Lei n.º 13.460, denominada Código de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. A nova lei fortalece o direito de acesso às informações sobre os serviços públicos, previsto na Lei de Acesso à Informação nº 12.527/11, determina que os órgãos e entidades devem realizar a divulgação de Carta de Serviços ao Usuário, define as atribuições e os deveres das ouvidorias públicas e estabelece prazos de resposta final aos manifestos.

IX – QUAIS OS DIREITOS QUE O USUÁRIO DO SERVIÇO PÚBLICO POSSUI?

De acordo com o art. 5º da lei 13.460/2017, o usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observar as seguintes diretrizes: I - Urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários; II - Presunção de boa-fé do usuário; III - Atendimento por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo; IV - Adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação; V - Igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação; VI - Cumprimento de prazos e normas procedimentais; VII - Definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis

com o bom atendimento ao usuário; VIII - Adoção de medidas visando a proteção à saúde e a segurança dos usuários; IX - Autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade; X - Manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento; XI - Eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido; XII - Observância dos códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos; XIII - Aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações; XIV - Utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e XV - Vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada.

CIDADÃO, SUA OPINIÃO É MUITO IMPORTANTE PARA NÓS. QUEREMOS OUVIR VOCÊ. UTILIZE OS NOSSOS CANAIS DE ATENDIMENTO. A OUVIDORIA PARLAMENTAR DA ALBA AGRADECE PELA SUA CONTRIBUIÇÃO.

X - NOSSOS CANAIS DE ATENDIMENTO:

Presencial: No Núcleo de Atendimento ao Cidadão da Ouvidoria. Na Assembleia Legislativa da Bahia. Prédio Palácio Dep. Luis Eduardo Magalhães, 2º Andar.

Site da Assembleia Legislativa da Bahia:
<https://atendimento.al.ba.gov.br/e-ouv>

Telefones: Capital e Região Metropolitana (71) **31150909** e Demais Localidades **0800-071-6656**

Whatsapp da Ouvidoria: (71) **99600-9686**

E-mail: ouvidoria@alba.ba.gov.br

Correspondência - **Palácio Dep. Luis Eduardo Magalhães 1ª Avenida, 130, CAB, CEP: 41.745-001, Salvador - Bahia. 2º Andar**



