*SERVIÇO*

# ABERTURA DE PROTOCOLO PELO SISTEMA FALA. BR (OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO)

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 utilizando para:
• Solicitar e prestar informações;
• Cientificar as autoridades competentes das questões que lhe forem apresentadas ou que chegarem 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

**TIPO DE SERVIÇO**

PROCESSO EXTERNO

**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 oficio, 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

**LEGISLAÇÃO DO SERVIÇO**

Lei nº 13.460-2017 - Direitos dos Usuários e Ouvidoria; Lei nº 13.608 de 2018 - Proteção ao Denunciante

**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.).

**ACESSO ELETRÔNICO AO SERVIÇO**

https://falabr.cgu.gov.br/web/home

**ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO**

13/05/2025 09:32:14