



**ARAPIRACA**  
UMA CIDADE PARA TODOS

**CGM - CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO**  
**OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO**

---



**Ouvidoria  
Arapiraca**

**CANAL DIRETO DE  
COMUNICAÇÃO ENTRE  
OS CIDADÃOS E A  
PREFEITURA**



## **APRESENTAÇÃO**

A Ouvidoria Geral do Município é um canal direto de comunicação entre os usuários do serviço público e a Prefeitura, cuja atuação atende aos dispositivos constitucionais conferidos pelo Art. 37, §3º da Constituição Federal de 1988, que determina a disciplinação por lei das formas de participação do usuário na administração direta e indireta, especialmente, em relação as reclamações relativas a prestação de serviços públicos, regulamentado pela Lei nº 13.460/2018; acesso dos usuários a registros administrativos e informações sobre atos do governo, conferidos pela Lei de acesso a informação nº 12.527/2011 e no município pela Lei nº 3.076/2014; e pela Lei nº 13.608/2018 que dispõe sobre a proteção aos Denunciantes.

Nesse sentido, para que os direitos dos usuários sejam atendidos o Poder Executivo Municipal, através do **Prefeito Luciano Barbosa da Silva**, em cumprimento aos dispositivos legais e tratando a matéria com a devida importância tem disponibilizado apoio e incentivado o funcionamento do Serviço de Ouvidoria no município, de forma a garantir ao usuário o direito de ser ouvido e a participação efetiva na administração municipal, assegurado por meio do adequado atendimento as solicitações, reclamações, sugestões e elogios dos usuários dos serviços públicos, bem como o acesso a informações sobre os atos do governo, com estímulo ao controle social sobre a forma da prestação dos serviços à população, e adoção de medidas de segurança para a proteção ao usuário reclamante, conforme prevê a Lei nº 13.608/2018.

Com base nas premissas estabelecidas constitucionalmente correlacionadas com a participação do usuário na administração pública, a Ouvidoria Geral do Município foi instituída por lei com a missão de estimular a participação do usuário por meio do adequado acolhimento e atendimento de suas manifestações através de **canais de comunicação direto, contínuo e de fácil acesso**, promovendo a facilitação do acesso a informações públicas em atendimento aos interesses pessoais e coletivos do usuário, prezando pela eficiência e efetividade dos serviços públicos municipais.

Entendendo nesse contexto como usuário a pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público. E como serviço público a atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública, ambos em



conformidade com os inciso I e II, respectivamente, do Art. 2º da Lei nº 13.460/2018, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Os canais de comunicação colocando à disposição do usuário por esta Ouvidoria compreendem o **Serviço de Atendimento Online** estruturado pelo **FALA-BR, E-SIC e E-mail institucional** disponíveis na **home page** da Prefeitura desta municipalidade, incluso na Carta de Serviços; e o **Serviço de Atendimento Telefônico e Presencial** disponibilizado na sede da Ouvidoria Geral do Município no âmbito da Controladoria Geral do Município, Órgão no qual a Ouvidoria está vinculada conforme disposto na Lei municipal nº 3.294/2018.

Os canais de comunicação estabelecidos por esta Ouvidoria são destinados a recepção das manifestações relativas a denúncias, reclamações, sugestões, solicitações e elogios referente ao serviço público prestado no município, correspondendo desse modo à manifestações relativas ao **pós-serviço**.

Em exceção aos demais canais de comunicação retromencionados o **E-SIC** consiste em um **serviço público** destinado ao acesso a informações administrativas e de atos do governo municipal, regulamentado pela Lei Municipal nº 3.076/2014 – LAI, que garante aos usuários o acesso irrestrito a informação pública. Esse serviço está vinculado a estrutura administrativa desta Ouvidoria, a qual atua como intermediadora entre o usuário e o Órgão municipal que pertence a informação, viabilizando o acolhimento e atendimento com celeridade da demanda apresentada, em cumprimento as disposições legais.

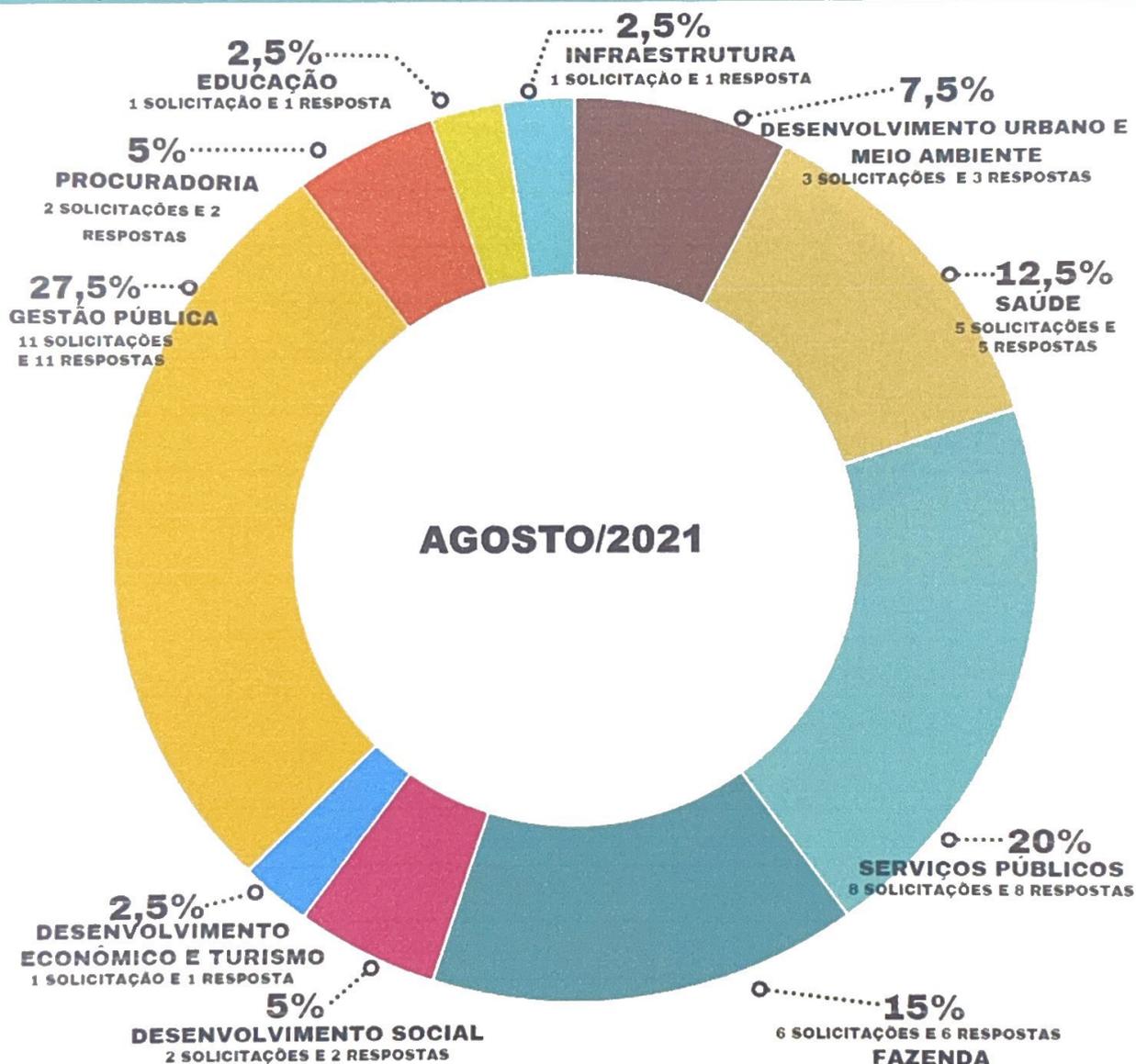
Fundamentada nas atribuições retromencionadas desta Ouvidoria será publicado mensalmente o relatório das manifestações recebidas dos usuários do serviço público e respectivas respostas por órgão competente municipal intermediada por esta Ouvidoria Geral de Arapiraca com vista a demonstrar com transparência as atividades desenvolvidas e sua abrangência, conforme relatórios de atividades a seguir.



# RELATÓRIO DE ATIVIDADES - OUVIDORIA

**AGOSTO/2021**

Gráfico - Consolidado de manifestações dos usuários do serviço público e respectivas respostas por Órgão competente municipal intermediado pela Ouvidoria Geral do Município de Arapiraca no período de agosto de 2021.



**CANAIS DE COMUNICAÇÃO OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO**  
FALA-BR, E-SIC, E-MAIL: [ouvidoriaarapiraca@gestao.arapiraca.al.gov.br](mailto:ouvidoriaarapiraca@gestao.arapiraca.al.gov.br), TELEFONE: 3521-6896,  
PRESENCIAL NA SEDE DA CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

*Orlando Oliveira de Barros Neto*  
Orlando Oliveira de Barros Neto

Ouvidor Geral

*Ricardo Auto Teófilo*  
Ricardo Auto Teófilo

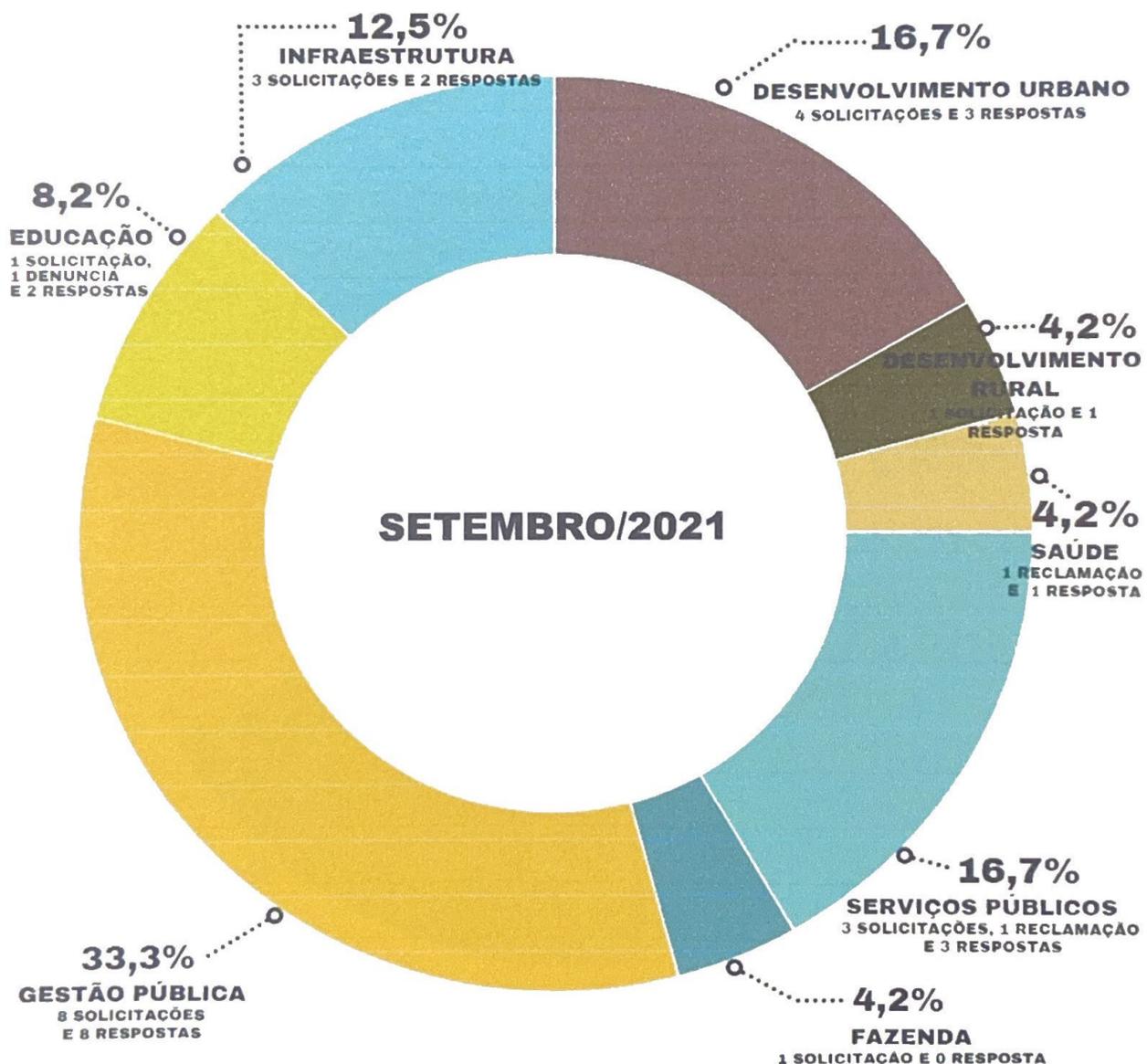
Controlador Geral



# RELATÓRIO DE ATIVIDADES - OUVIDORIA

**SETEMBRO/2021**

Gráfico - Consolidado de manifestação dos usuários do serviço público e respectivas respostas por Órgão competente municipal intermediado pela Ouvidoria Geral do Município de Arapiraca no período de setembro de 2021.



**CANAIS DE COMUNICAÇÃO OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO**  
FALA-BR, E-SIC, E-MAIL: [ouvidoriaarapiraca@gestao.arapiraca.al.gov.br](mailto:ouvidoriaarapiraca@gestao.arapiraca.al.gov.br), TELEFONE: 3521-6896,  
PRESENCIAL NA SEDE DA CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

*Orlando Oliveira de Barros Neto*  
**Orlando Oliveira de Barros Neto**

Ouvidor Geral

*Ricardo Auto Teófilo*  
**Ricardo Auto Teófilo**

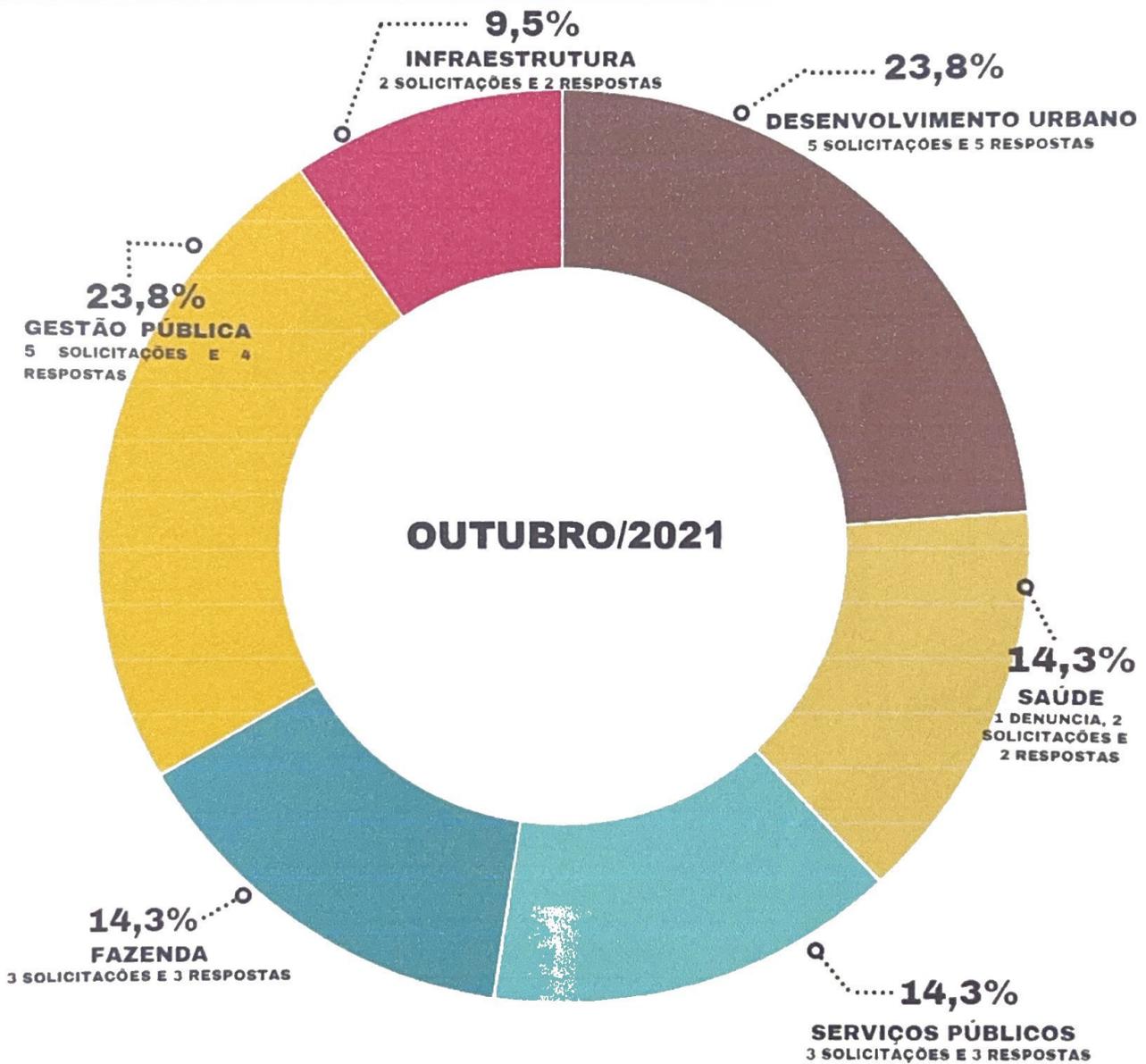
Controlador Geral



# RELATÓRIO DE ATIVIDADES - OUVIDORIA

**OUTUBRO/2021**

Gráfico - Consolidado das manifestações dos usuários do serviço público e respectivas respostas por Órgão competente municipal intermediado pela Ouvidoria Geral do Município de Arapiraca no período de outubro de 2021.



**CANAIS DE COMUNICAÇÃO OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO**  
FALA-BR, E-SIC, E-MAIL: [ouvidoriaarapiraca@gestao.arapiraca.al.gov.br](mailto:ouvidoriaarapiraca@gestao.arapiraca.al.gov.br), TELEFONE: 3521-6896,  
PRESENCIAL NA SEDE DA CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

*Orlando Oliveira de Barros Neto*  
Orlando Oliveira de Barros Neto

Ouvidor Geral

*Ricardo Auto Teófilo*  
Ricardo Auto Teófilo

Controlador Geral