

## CARTA DE SERVIÇOS DA OUVIDORIA MUNICIPAL DE BANZAÊ

A Carta de Serviços, instituída pela [Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017](#), tem como objetivo dar visibilidade e transparência aos serviços prestados pelo poder público. É um documento que demonstra as formas de acesso a esses serviços, e os compromissos quanto aos padrões de qualidade de atendimento.

### O QUE É A OUVIDORIA

A Ouvidoria Municipal, foi instituído pela Lei Complementar nº 323, de 19 de março de 2013. A Ouvidoria tem como objetivo assegurar de modo permanente e eficaz a preservação dos princípios de legalidade, moralidade e eficiência dos atos dos servidores municipais, bem como instituir e manter serviços de atendimento às reclamações e sugestões dos cidadãos, especialmente os usuários dos serviços públicos e garantir espaços mecanismos e instrumentos de participação e controle social sobre sua atuação e serviços ofertados a população.

### OUVIDOR GERAL DO MUNICÍPIO

- Antonio Carlos Bitencourt dos Santos, nomeado pela Portaria nº 017 de 04 de janeiro de 2021.

### SERVIÇOS OFERECIDOS

A Ouvidoria Municipal recebe e encaminha denúncias, reclamações, sugestões, os elogios e a solicitação de informações.

- **Denúncia:** é a peça apresentada por particular, noticiando à Administração Pública o suposto cometimento de irregularidade associada ao exercício de cargo.
- **Reclamação:** é o desagrado ou protesto quanto ao serviço prestado, ação ou omissão da administração ou do servidor público;
- **Solicitação:** pode indicar insatisfação, reclamação, noticiar problemas, deve apresentar um requerimento de atendimento de serviço;
- **Sugestão:** apresenta ideia ou proposta para o aprimoramento dos serviços realizados pela administração pública;
- **Elogio:** demonstra reconhecimento, apreço ou satisfação com o atendimento ou com a prestação de um serviço público.

### COMO REGISTRAR UMA MANIFESTAÇÃO NA OUVIDORIA

A Prefeitura de Banzaê disponibiliza diferentes canais para manifestações na Ouvidoria. Em toda manifestação é gerado um número de protocolo para acompanhamento do solicitante. Em alguns canais é necessário se cadastrar, como no canal FalaBr. Caso o reclamante opte por não se identificar, está disponível a opção de se manter anônimo ou ter seus dados protegidos.

## **PRAZO**

O prazo para resposta é de vinte dias, prorrogáveis por mais dez.

## **LOCAIS E CANAIS PARA REGISTRAR NA OUVIDORIA**

- **Site:** [www.banzae.ba.gov.br](http://www.banzae.ba.gov.br)
- **FalaBr:**  
<https://falabr.cgu.gov.br/publico/BA/banzae/Manifestacao/RegistrarManif estacao>
- **E-mail:** [ouvidoria@banzae.ba.gov.br](mailto:ouvidoria@banzae.ba.gov.br)
- **Telefone:** (75) 3213-2374
- **WhatsApp:** (75) 3213-2374
- **Presencial:** Rua Vicente Gouveia, 204 – Centro, Banzaê  
**Horário de atendimento:** Segunda-feira à quinta-feira das 8h00 às 12h00 e das 14h00 às 17h00, sexta-feira das 8h00 às 12h00.

## **PRIORIDADES DE ATENDIMENTO**

- **Celeridade e qualidade** das respostas às demandas dos usuários;
- **Objetividade e imparcialidade** no tratamento das manifestações;
- **Gratuidade** de seus serviços e atividades;
- **Pessoalidade e informalidade** das relações estabelecidas com seus usuários;
- **Defesa da ética e da transparência** nas relações entre a Administração Pública e os cidadãos.

## **PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA O ATENDIMENTO**

O atendimento é imediato

## **PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS**

- Após receber as manifestações pelos diferentes canais de entrada, o Ouvidor é responsável por registrar e encaminhar ao setor competente;
- Feita a validação da demanda, o sistema informatizado origina um número de protocolo que é informado ao manifestante no ato do registro, no caso de manifestações por outros canais, o número de protocolo será enviado após a recepção da manifestação pelo Ouvidor.
- Na resposta ao manifestante a Ouvidoria zelarà pela celeridade e qualidade das respostas às demandas dos seus usuários.

**MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO.**

O cidadão pode acompanhar o andamento da manifestação, via contato telefônico, whatsapp e no caso de manifestações registradas no sistema FalaBr a consulta deverá ser pelo mesmo canal.