

- **Nome do Projeto:**

- **Central de Atendimento ao cidadão: Modernização, Transparência e Serviços.**

- **Dados do Projeto:**

- Data de Início de Execução: 11/08/2023
- Custos do Projeto:
 - Sem custo (O software de gestão de atendimento foi cedido gratuitamente por uma empresa que já presta serviço a Assembleia legislativa da Bahia, além das ferramentas gratuitas Whatsapp, Instagram e a Carta de serviços da Assembleia Legislativa disponível no site.
 - Os funcionários que compõem o Núcleo de Atendimento ao Cidadão da Ouvidoria Alba foram relatados de outros setores sem nenhum adicional remuneratório.
- Setor Responsável: Núcleo de Atendimento ao Cidadão da Ouvidoria – NAC

- **Aplicabilidade:**

O Núcleo de Atendimento ao Cidadão da Alba, fornece informações, assistência e serviços aos cidadãos, atuando como um elo vital entre a sociedade e o parlamento. Com esse fundamento, foi criado pelo NAC a **Carta de Serviços ao Cidadão** da Alba com o objetivo de estimular a formação de cidadãos, tendo como fundamento a transparência e a participação da sociedade no processo de qualificação e de legitimação dos resultados da administração pública. A Carta de Serviços ao Cidadão é um documento direcionado especialmente à sociedade fiscalizadora. Consiste basicamente de uma **listagem de 40 serviços ofertados pela Assembleia Legislativa da Bahia** disponibilizados para o cidadão através do seu site institucional, onde o cidadão encontra os serviços disponibilizados e todas as formas de acesso. Alguns serviços são: **Núcleo de Atendimento ao cidadão – Denúncia, Elogio, Reclamação e Sugestão.** (Receber, examinar e encaminhar as manifestações dos cidadãos ou as representações de pessoas físicas ou jurídicas para os órgãos competentes.

Serviço de Atendimento ao Cidadão E-SIC - É um canal que promove a comunicação direta entre a Sociedade e a Assembleia Legislativa. Canal direto com o cidadão em conformidade com [a Lei 12.527/2011](#), específico para Pedidos de Informação dos cidadãos.

Consulta a Transparência Alba - As Páginas de Transparência Pública dão continuidade às ações das instituições voltadas para o incremento da transparência e do controle social, com objetivo de divulgar as despesas realizadas pelos órgãos e entidades da Administração Pública, informando sobre

execução orçamentária, licitações, contratações, convênios e tantas outras informações imprescindíveis como instrumentos de controle e fiscalização.

Programa a escola e o Legislativo,(Programa de visitas dos estudantes as dependências da ALBA, atendendo ao compromisso em atuar como um parlamento aberto e com foco na educação cidadã, este programa busca estreitar os laços entre o parlamento estadual e os jovens estudantes, bem como a sociedade em geral. É imprescindível promover a participação do jovem no conhecimento acerca do processo da criação, tramitação e aprovação das leis dentro do Poder Legislativo, além do fortalecimento da democracia e do Poder Legislativo.)

Procuradoria Especial da Mulher (A Procuradoria Especial da Mulher da Assembleia Legislativa da Bahia é um órgão de interlocução entre o Poder Legislativo Estadual e a sociedade, que possui como missão, representar e defender todas as mulheres, vítimas de violências e/ou discriminações e potencializar a representatividade no âmbito político.

Programa Universidades nas Comissões - O Projeto Universidade nas Comissões visa proporcionar aos universitários do curso de Direito o acompanhamento do processo legislativo na Comissão de Constituição e Justiça (CCJ) e nas demais comissões temáticas da ALBA. Esta é uma oportunidade para que os alunos possam assistir às discussões, debates e votações que ocorrem nas reuniões, vivenciando uma experiência de aprendizado sobre uma das etapas mais importantes do processo legislativo: o exame da constitucionalidade e legalidade dos projetos de lei em tramitação.

Programa Empreender - O Programa Empreender tem o objetivo de oportunizar capacitação ao público externo à Assembleia Legislativa da Bahia, através de cursos semiprofissionalizantes, de natureza prática, aplicação imediata e retorno em curto prazo, visando favorecer o desenvolvimento do empreendedorismo e a inserção no mercado de trabalho. O Empreender é financiado com os recursos adquiridos através da coleta seletiva do ALBA Verde – Programa de Responsabilidade Socioambiental da ALBA, que já patrocinou diversos cursos desde o seu lançamento

Alba Verde - O ALBA Verde é o Programa de Responsabilidade Socioambiental da Assembleia Legislativa da Bahia. Tem o objetivo de incentivar a construção de uma consciência cidadã de preservação do meio ambiente e de sustentabilidade entre servidores, parlamentares e visitantes, por meio de ações como a prática da coleta seletiva, da reciclagem e do consumo consciente dentro e fora das dependências da Instituição.)

Programa Fiquei Sabendo - Idealizado pela Escola do Legislativo e realizado em parceria com a TV ALBA, o Programa Fiquei Sabendo consiste na produção e publicação de uma série de vídeos informativos de curta duração (aproximadamente 1 minuto), com conteúdos relacionados à Educação Cidadã e ao universo do Poder Público, abordados de forma clara, objetiva e didática nas redes sociais e também na programação da TV ALBA.

Programa Multiplicar - O Programa Multiplicar visa auxiliar as Câmaras Municipais de toda a Bahia na implantação de suas Escolas do Legislativo, através da oferta de consultoria técnica, além de agregar as Escolas do Legislativo já existentes no Estado, fomentando o intercâmbio de conhecimento e informações de interesse comum.

Assembleia de Carinho - instrumento importante na promoção de iniciativas sociais do parlamento baiano, firmando convênios, parcerias e realizando ações de solidariedade em diversas instituições filantrópicas do Estado.)

Alba na Leitura - Minibiblioteca livre instalada no corredor do refeitório da ALBA, em que qualquer pessoa pode doar ou retirar obras literárias.

Memorial do Legislativo - Oferece como serviços primeiramente a visita ao espaço do museu, guiada ou espontânea. O acesso é livre e presencial. Qualquer cidadão pode comparecer, individualmente, sem necessidade de agendamento. Também é oferecida, livre de custos, assessoria a pesquisadores que desejem informações sobre a História do Poder Legislativo na Bahia.

Alba Vox (Discursos on-line em uma plataforma multimídia, desenvolvida em conjunto pelo nosso Departamento de Taquigrafia, Diretoria de Tecnologia da Informação e TV ALBA, que reúne as notas taquigráficas e os vídeos individualizados dos discursos de cada parlamentar, disponibilizados em até 2 horas após o pronunciamento, de modo a facilitar a pesquisa dos usuários: deputados, assessores, servidores, jornalistas e outros.

Exposições de Obras de Arte - As Exposições de Obra de Arte na ALBA, realizadas no Espaço Cultural Josaphat Marinho, buscam dar visibilidade e oportunidade para artistas plásticos dos mais variados estilos, concepções, tendências e inovações, possibilitando a apresentação de suas criações a um público constituído de servidores, parlamentares e visitantes da Casa Legislativa, promovendo e democratizando o acesso à arte e à cultura nas dependências da Instituição.

Feiras da Alba - Atividade realizada em atendimento às solicitações dos gabinetes parlamentares, as Feiras visam dar oportunidade para que microempreendedores comercializem seus produtos na ALBA, além de também proporcionar aos servidores a comodidade de comprar no local de trabalho.

Gincana do Saber A Gincana do Saber é um projeto que visa levar a crianças e jovens os conhecimentos básicos de cidadania e da Constituição Federal através da obra “Constituição em Miúdos” - publicação que traz uma releitura da Constituição Federal em linguagem simples e acessível para estudantes. A atividade culmina com um jogo de perguntas e respostas, em que todos saem ganhando conhecimento de uma forma divertida, reconhecendo e premiando os alunos que mais se destacam no entendimento do conteúdo abordado.

Informativo Parlamentar - O Informativo Parlamentar reúne listas dos políticos eleitos, gestores e cargos, com seus respectivos contatos institucionais. Apresenta informações gerais acerca do Estado da Bahia, dos municípios baianos e da União, bem como das demais Assembleias Legislativas e da Câmara Legislativa do Distrito Federal. A edição contempla as três esferas de Poder: Legislativo, Executivo e Judiciário.

História e Memória Institucional - promove e divulga, por meio do Portal da ALBA, informações atinentes a composição legislativa aos perfis institucionais de parlamentares, de pessoas homenageadas com títulos e comendas, e sobre a composição legislativa da ALBA – Mesas Diretoras, Lideranças, blocos, bancadas e Federações –, desde 1947, na medida em que pesquisas são concluídas e divulgadas no site ou, quando pertinente, por e-mail.

Utilidade Pública e Revalidação - A Utilidade Pública e Revalidação é estabelecida na Lei nº 6.670 de 21 de julho de 1994 que estabelece requisitos para reconhecimento a revalidação de utilidade pública de pessoas jurídicas de direito privado e dá outras providências.

Além de outros serviços ofertados para o cidadão através do nosso portal na carta de serviços alba no endereço: <https://atendimento.al.ba.gov.br/carta-de-servico> .

O Núcleo de Atendimento ao Cidadão da Ouvidoria Alba - Oferece uma variedade de canais de comunicação, incluindo presencial, correspondência, telefone, e-mail, sistema, whatsapp e instagram. Esta abordagem multicanal atende a uma gama mais ampla de preferências dos cidadãos e garante acessibilidade a todos. As ações são realizadas através dos canais de atendimento criados pelo Núcleo de Atendimento ao Cidadão, onde o cidadão pode registrar suas demandas através dos sistemas E-Ouv e E-Sic. Essas manifestações são encaminhadas eletronicamente via sistema, sem uso de papel, para os setores responsáveis para serem respondidas e as respostas são enviadas pelo NAC para o cidadão. Além disso, o cidadão pode usufruir dos serviços ofertados pela Carta de Serviços. Com isso, o cidadão passou a acompanhar com maior proximidade as suas solicitações de demandas e os serviços ofertados pela Alba.

O NAC utiliza 08 meios de comunicações, são eles: Presencial: No Núcleo de Atendimento ao Cidadão da Ouvidoria. Na Assembleia Legislativa. Prédio Palácio Dep. Luis Eduardo Magalhães, 2º Andar.**Horário de funcionamento:** Segunda a Quinta-feira de 08:30 às 12:00 e 14:00 às 17:30 e Sexta-Feira de 08:30 às 12:00; **Telefones:** Capital e Região Metropolitana (71)3115-0909 e Demais Localidades 0800-071-6656; **E-mail:**ouvidoria@alba.ba.gov.br; **Correspondência:** Palácio Dep. Luis Eduardo Magalhães 1ª Avenida, 130, CAB,CEP: 41.745-001, Salvador – Bahia.;**Whatsapp da Ouvidoria:**(71) 9600-9686;**Instagram da Ouvidoria:** nac_ouvidoria; **Site:** <https://atendimento.al.ba.gov.br/e-ouv>.

Você pode abrir sua manifestação aqui

 PEDIDO DE INFORMAÇÃO	 DENÚNCIA	 RECLAMAÇÃO	 SOLICITAÇÃO	 SUGESTÃO	 ELOGIO
---	---	---	--	---	---

 **e-SIC - Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão** Acesse aqui e registre um pedido de informação.

 **e-OUV - Ouvidoria ALBA** Acesse aqui e registre uma denúncia, reclamação, solicitação, sugestão ou elogio.

Principais canais de atendimento:

Presencial: No Núcleo de Atendimento ao Cidadão da Ouvidoria.

Na Assembleia Legislativa. Prédio Palácio Dep. Luis Eduardo Magalhães, 2º Andar.

Horário de funcionamento: Segunda a Quinta-feira de 08:30 às 12:00 e 14:00 às 17:30 e Sexta-Feira de 08:30 às 12:00

Contatos: Capital e Região Metropolitana (71)3115-0909 e Demais Localidades 0800-071-6656

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

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

Whatsapp da Ouvidoria: (71) 9600-9686

Instagram da Ouvidoria: nac_ouvidoria

A incorporação de tecnologias avançadas, como sistemas de gestão de relacionamento com o cliente **E-OUV E E-SIC**, além das plataformas de mídia social, revolucionaram o modo como o Núcleo de Atendimento ao Cidadão da Ouvidoria da ALBA vem operando. Estas ferramentas não só melhoraram a eficiência dos serviços, mas também permitiram um atendimento mais personalizado e proativo para o cidadão. Além de elevar a Alba a 7ª colocação das assembleias mais transparentes no Programa Nacional de Avaliação da Transparência Pública.

- **Objetivos:**

O Núcleo de Atendimento ao Cidadão da Alba tem por objetivo promover a comunicação direta entre a sociedade e a Assembleia Legislativa. Fundamentando as suas atividades nos princípios da ética, eficiência, sigilo, boa-fé, isenção, contraditório e transparência nas relações entre as atividades da Assembleia Legislativa e a sociedade. É, acima de tudo, um canal direto com o cidadão em conformidade com as leis federais **a Lei 12.527/2011** , **a Lei 13.460/2017 e a Lei 14.129/2021.**

A Carta de Serviços Alba possui o objetivo de informar aos usuários sobre os serviços prestados por esta instituição, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público, além de fortalecer a instituição como instrumento de cidadania, disponibilizando informações claras e precisas para estimular o controle social e consequente aperfeiçoamento do controle externo. Divulgando as iniciativas do Poder Legislativo para o Cidadão, incentivando a interação entre a sociedade e o parlamento, além de assegurar uma melhor eficiência na prestação do serviço Legislativo e a transparência pública para todos os cidadãos.

O atendimento ao cidadão prestado pelo Núcleo de Atendimento ao Cidadão da Alba está em uma jornada constante de adaptação e melhoria. Com a integração de tecnologias avançadas, foco na interação do cidadão e soluções inovadoras para desafios emergentes, a Assembleia Legislativa da Bahia vem se posicionando para fornecer serviços públicos eficientes e eficazes. A Alba entende que a chave para o sucesso futuro reside na capacidade de se adaptar, inovar e manter um compromisso eficaz com o atendimento das necessidades dos cidadãos, investindo em serviços de qualidade, tecnologias

- **Metas cumpridas e a cumprir**

Após a 19ª colocação em uma avaliação do Programa Nacional de Transparência Pública em 2022, a ALBA promoveu em 2023 a criação de uma Central de Atendimento / Núcleo de Atendimento ao

Cidadão visando a mudança deste cenário com algumas premissas desafiadoras: modernização na comunicação com a sociedade, transparência da informação e agilidade no atendimento ao cidadão. As metas cumpridas em menos de 2 anos de execução do projeto foram: – ALBA entre as 7 assembleias mais transparentes do Brasil;- Concorrendo em 2024 pela obtenção de um selo de qualidade em transparência pública; - 40 itens disponíveis na carta de serviços no Portal institucional;- Criação de 8 canais de atendimento: presencial, correspondência, carta de serviços, sistema, telefone, e-mail, whatsapp e instagram. Esta gestão de modernização dos serviços envolve atualmente cerca de 30 setores das áreas administrativas e parlamentares em uma solução transparente, de baixo custo e sustentável.

A partir de 2024 a meta é permanecer com um atendimento ao cidadão humanizado, com uma linguagem clara e acessível, sem qualquer tipo de discriminação, utilizando a tecnologia para melhorar a acessibilidade, personalizar o atendimento para as necessidades dos cidadãos e obter o Certificado de Qualidade Nacional de transparência pública 2024.

- **Relatório de atividades**

- **Publicação da legislação referente a Criação do Núcleo de Atendimento ao Cidadão da Ouvidoria Alba– AGO/2023**

Relatórios Estatísticos de atendimentos desde a criação do setor.

- **Proposta de ampliação e/ou aprimoramento do projeto com o recurso do prêmio**

- Treinamento em novas tecnologias para melhorias da qualidade dos serviços ofertados aos cidadãos, capacitação dos profissionais que realizam os atendimentos e aderência a novas tendências de mercado.

- **Especificação da pessoa e setor responsável por sua execução**

- **Rainildes Cerqueira Rocha – Núcleo de Atendimento ao Cidadão - 71 31150909, 71 999363685 ouvidoria@alba.ba.gov.br**
- **rainildes.cerqueira@alba.ba.gov.br**