

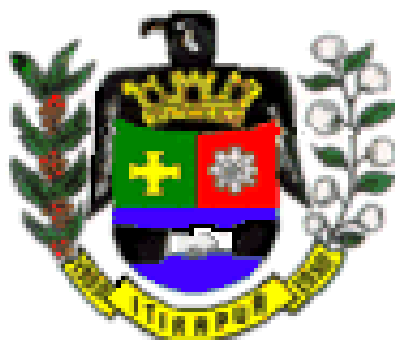
MANUAL DA OUVIDORIA



PREFEITURA MUNICIPAL DE
ITIRAPUÃ
ADM 2021/2024

MANUAL OUVIDORIA MUNICIPAL

Itirapuã SP, 23 de agosto de 2021.
Atualizado às 14:50h.



PREFEITURA MUNICIPAL
DE ITIRAPUÃ SP

GERSON LUIZ ALVES
PREFEITO MUNICIPAL

JESSICA ALVES S. FIGUEIREDO GONÇALVES
CONTROLE INTERNO

OUVIDORIA GERAL
TAYLON JÚNIOR VERONEZ
PORTARIA Nº 114 DE 13 DE AGOSTO DE 2021

Colaboradores

Gerson Luiz Alves, Jéssica A. S. F. Gonçalves, Taylon Júnior Veronez, José Carlos de Melo, Eliana Spinelli Peixoto dos Santos, Deusa Valéria O. Peixoto, Rodrigo Silveira dos Reis, Fabiano Amorin, Marisa Martineli Gonçalves.

Ouvidoria Geral do Município de Itirapuã SP
Rua Dozito Malvar Ribas nº5000 – Centro
Itirapuã SP
CEP 14.420-000
TEL 16 31466700

ouvidoriageral@itirapua.sp.gov.br

<https://www.itirapua.sp.gov.br/2021/>

Apresentação

As ouvidorias públicas são consideradas instrumentos da democracia, na medida em que possibilitam à sociedade o exercício do direito à participação e ao controle da administração pública, constituindo-se em um canal de interlocução entre o cidadão e o poder público.

O Estado de São Paulo, por meio da Ouvidoria Geral, o Ministério Público do Estado de São Paulo e o Tribunal de Contas do Estado de São Paulo celebraram Termo de Cooperação que tem por objetivo incentivar a implantação de ouvidorias em todos os municípios paulistas, de molde a propiciar a participação popular no processo de otimização e aperfeiçoamento da gestão pública, bem como na prática do controle social, consolidando, desta forma, o exercício da cidadania e a democracia deliberativa.

O Termo busca, igualmente, sensibilizar gestores públicos a implementar Ouvidorias Municipais e a instrumentalizar os membros do Ministério Público, da Ouvidoria Geral do Estado e do Tribunal de Contas para negociação com gestores municipais, no sentido de possibilitar a efetiva instalação e funcionamento da Ouvidoria.

Este Manual foi concebido nesse contexto, propondo-se a oferecer subsídios e orientações para criar e aperfeiçoar a Ouvidoria Municipal, abordando o marco legal, missão e funções da Ouvidoria Geral, esboçando o perfil desejável para o Ouvidor e as competências da equipe de uma Ouvidoria.

Dessa perspectiva, é prevista a realização de seminários, encontros, reuniões de trabalho, audiências públicas e outros eventos com ampla divulgação, pelos meios de comunicação, dos projetos de implantação e redes de acesso.

O Manual contempla ainda questões relacionadas ao atendimento ao cidadão, a gestão da informação e a Lei de Acesso à Informação.

Destarte, o Manual da Ouvidoria Municipal” ora apresentada, é uma ferramenta importante para a concretização dos objetivos que se pretende fomentar. Esperamos que seja um instrumento relevante para os gestores que acreditam na indissociável relação entre o Município e o cidadão para alcançar o bem comum.

O Marco Legal

A Constituição Federal de 1988 assegurou a participação ativa dos cidadãos brasileiros no controle social da gestão pública. Ao considerar os cidadãos como sujeitos de direito, com capacidade para influenciar nas decisões do Estado, a Carta afirmou os princípios da democracia participativa e da democracia representativa. O exercício desse direito permitiu o surgimento de diferentes formas de participação – direta e indireta – na sociedade brasileira. Muitos desses mecanismos já funcionavam há anos.

Em 1992, a Lei nº 8.490/1992 criou a Ouvidoria-Geral da República na estrutura regimental básica do Ministério da Justiça. Em seguida, os Decretos nº 1.796/96 e nº 2.802/98 delegam ao Gabinete do ministro da Justiça competências para desenvolver as atividades de Ouvidoria-Geral da República. O direito à participação e o direito de ser consultado está expresso no artigo 37 § 3º da Constituição que respalda o trabalho das Ouvidorias.

Art.37º da Constituição Federal de 1988: “A administração pública, direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do

Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência (...) § 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta especialmente: I – as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviço de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços: II – o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo.

A Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017 regulamenta os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública municipal, direta e indireta.

O que é uma Ouvidoria Pública?

È uma unidade do setor público, que acolhe as demandas dos cidadãos, zelando pela garantia da qualidade dos serviços públicos. É o canal por meio do qual o cidadão pode apresentar sugestões, reclamações, solicitações, elogios e denúncias sobre a prestação de serviços públicos. A Ouvidoria é um interlocutor entre o cidadão e a administração pública – o conjunto dos órgãos, entidades e agentes públicos dos diversos setores de atuação do Estado em nível federal, estadual e municipal.

São Funções das Ouvidorias Públicas:

Reconhecer os cidadãos como sujeitos de direito, sem qualquer distinção;
Ouvir e compreender as diferentes formas de manifestações dos cidadãos;
Dar tratamento adequado às demandas apresentadas pelos cidadãos, usando linguagem clara para explicar seus direitos e as formas de obtê-los.
Caracterizar corretamente as situações e seus contextos, explicitando as consequências sobre cada caso concreto de sua demanda;
Demonstrar os resultados produzidos em razão da participação dos cidadãos. Ou seja, deve utilizar o conteúdo das solicitações para sugerir mudanças nos processos na administração pública, contribuindo para que os agentes públicos providenciem medidas corretivas.

A Ouvidoria não deve ser confundida com o SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente, nem com um órgão de investigação e prevenção que apura e resolve conflitos. O papel maior da Ouvidoria é agir para que as demandas registradas sejam analisadas, apuradas e, quando for o caso, solucionadas pelos setores competentes. A ação da Ouvidoria é fundamental na promoção de serviços públicos de qualidade, seja pela participação popular, seja anotando falhas em ações ou procedimentos, contribuindo, desse modo, para obter melhorias no desempenho dos órgãos.

O Perfil do Ouvidor Público

O Ouvidor é o representante dos cidadãos e usuários dos serviços públicos prestados pelo Estado no órgão ou entidade em que atua.

A missão do Ouvidor é promover o diálogo, estabelecendo a comunicação entre as partes. Dentro do órgão em que atua, é a autoridade com autonomia para dar seguimento às manifestações recebidas, solicitando as providências requeridas para sua solução.

Por se tratar de uma função relativamente recente, não se exige formação específica para ser Ouvidor. Há, no entanto, cursos de capacitação, com emissão de certificado, que podem contribuir para o melhor atendimento ao cidadão.

O profissional responsável pela Ouvidoria pode ter formação em qualquer área. No entanto, é importante que domine as seguintes competências:

Conhecimento da área de atuação;

Disposição para atendimento ao público;

Experiência na prevenção e solução de conflitos;

Habilidade de relacionamento interpessoal para dirigir e orientar a equipe de trabalho e dialogar com gestores de outras áreas;

Em razão da importância e responsabilidade da função, o perfil do Ouvidor é orientado pelos seguintes requisitos:

Conduta ética;

Distanciamento das questões político-partidárias;

Abertura ao diálogo;

Competência para liderar pessoas e mobilizar recursos;

Conhecimento dos objetivos e procedimentos do órgão em que atua;

Habilidade de comunicação;

Compromisso com a participação cidadã e com os direitos humanos;

Disposição para contribuir com a eficiência e a melhoria da gestão pública e de seus resultados.

Competências do Ouvidor Geral

Ouvir e Compreender

Desenvolver ações de comunicação e de mediação de conflitos para atender os cidadãos no âmbito das competências das ouvidorias;

Escutar com atenção e paciência, usando recursos de informação e comunicação adequadas à realidade das pessoas que procuram os serviços da ouvidoria;

Identificar situações que potencialmente possam contribuir para o agravamento ou resolução da questão;

Orientar os cidadãos quanto aos prazos e ações a serem desenvolvidas no encaminhamento da questão;

Verificar se o cidadão demanda cuidados especiais.

Reconhecer os Cidadãos como Sujeitos de Direito

Promover ações que busquem o reconhecimento e o respeito dos cidadãos como sujeitos de direito, visando o desenvolvimento de sua capacidade de acesso aos seus direitos;

Utilizar meios de divulgação que possibilitem o conhecimento, pela população, da missão e do modo de trabalho das ouvidorias públicas; Orientar a população quanto a seus direitos de cidadania; Informar aos cidadãos quais são os órgãos que devem ser acionados, suas responsabilidades e de que forma a resposta deve ser cobrada; Realizar atividades educativas de esclarecimento aos cidadãos.

Organizar as solicitações dos cidadãos de forma adequada

Realizar, em conjunto com a equipe, a triagem, a análise crítica e o registro das solicitações efetuadas pelos cidadãos na unidade de ouvidoria pública; Traduzir em linguagem clara e objetiva as solicitações dos cidadãos; Realizar a coleta e o registro das informações fornecidas pelos cidadãos, conforme critérios estabelecidos pela unidade de ouvidoria; Consolidar e analisar as informações obtidas por meio do atendimento aos cidadãos.

Linguagem cidadã

A linguagem utilizada nas respostas às manifestações deve buscar ao máximo a aproximação entre a administração pública e o cidadão. Para tanto, é necessário que as respostas às manifestações sejam claras e concisas, de modo que a mensagem seja bem compreendida pelo cidadão. A orientação geral ao setor público, em matéria de atendimento ao cidadão, orienta os órgãos e entidades para que utilizem “linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargão e estrangeirismos”. (Dec. nº 6932, de 11/08/2009).

Analisar e reformular Recomendações

Desenvolver em conjunto com a equipe, atividades de avaliação e elaborar recomendações sobre os serviços prestados ao cidadão, visando à melhoria da qualidade desses serviços. Elaborar relatórios de gestão e avaliação dos serviços prestados pela Ouvidoria; Sugerir medidas para aperfeiçoar a prestação dos serviços públicos; Apoiar ações de transparência e prestação de contas para a administração pública e para a sociedade. Ao reunir e analisar todos os dados resultantes de suas atividades, a Ouvidoria oferece informações importantes para os gestores públicos. A partir deles, será possível monitorar e avaliar a execução dos programas de políticas públicas, bem como a qualidade da prestação dos serviços públicos.

Regulamentação

Decreto nº 1.106 DE 07 DE JULHO DE 2021

Portaria nº 114 DE 13 DE AGOSTO DE 2021

A organização interna da Ouvidoria Geral do Município

Um Ouvidor-Geral, disponível no horário das 9h-16h, na sede da Prefeitura Municipal.

Um Controlador Interno, atuando sempre que necessário.

Instalações físicas

Localizado na sede da Prefeitura Municipal, podendo se deslocar conforme necessário, por meio de veículo público disponibilizado para tal, Portaria nº 27 DE 18 DE JANEIRO DE 2021.

Recursos Financeiros

02.02.01 – Departamento de Administração

3.3.90 – Outros Serviços P.J.

Ficha 42

Meios de Atendimento

Presencial: Rua Dozito Malvar Ribas nº 5000 – Centro – Itirapuã SP, 14.420-000. Departamento da Ouvidoria-Geral. **Correspondência. Protocolo.**

Online: https://appouvidoria.com.br/?id_orgao=7

E-mail: ouvidoriageral@itirapua.sp.gov.br

Telefone: (16) 3146-6700 Ramal 205

Facebook: <https://www.facebook.com/prefeituramunicipaldeitirapua>

O Atendimento ao Cidadão

Descritivo com as cinco as modalidades de manifestação que devem ser recebidas pelas Ouvidorias.

Sugestão	Proposição de uma idéia ou proposta de aprimoramento da prestação de serviços.	Essas manifestações contribuem, de forma individual ou coletiva para o aperfeiçoamento das normas, procedimentos ou serviço público prestado pela administração municipal.
Elogio	Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou pelo atendimento recebido relativo a pessoas que participaram do serviço/atendimento.	O elogio é uma forma de demonstrar satisfação com um atendimento ou com a prestação de um serviço público.
Reclamação	Manifestação de desagrado ou protesto sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração ou do servidor público, revelando a ineficiência de um serviço oferecido ou atendimento recebido.	Esta manifestação inclui também críticas a atos da administração municipal, das concessionárias de serviços públicos ou de servidores, bem como eventuais opiniões desfavoráveis.
Denúncia	Comunicação de irregularidades ocorridas na administração pública ou de prática negligente ou abusiva de cargos, empregos e funções. E ainda de prática de ato ilícito ou corrupção, cuja solução dependa da atuação do órgão de controle interno ou externo.	As denúncias envolvem a comunicação de infrações disciplinares, crimes, a prática de atos de corrupção e as violações de direitos.
Solicitação de informação	Solicitação de informação ou esclarecimento sobre a prestação de serviços públicos.	Este tipo de manifestação serve como um canal de orientação ao cidadão sobre os diferentes serviços prestados pela administração municipal.

Um pedido de informação é negado somente quando a informação solicitada for considerada como oficialmente restrita (sigilosa ou pessoal). Nesse caso, apenas os agentes públicos autorizados ou a pessoa envolvida podem ter acesso a essa informação.

Controle dos prazos

De acordo com o Decreto n°.

Art. 19 Na tramitação das manifestações recebidas devem ser observados os seguintes prazos:

I - 3 (três) dias para a Ouvidoria-Geral registrar no sistema as manifestações recebidas, quando não for possível fazer o registro on-line simultaneamente à manifestação;

II - 30 (trinta) dias para responder ao usuário do serviço público, prazo que poderá ser prorrogado de forma justificada uma única vez, por igual período;

Parágrafo único. A Ouvidoria-Geral poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis de forma justificada uma única vez, por igual período.

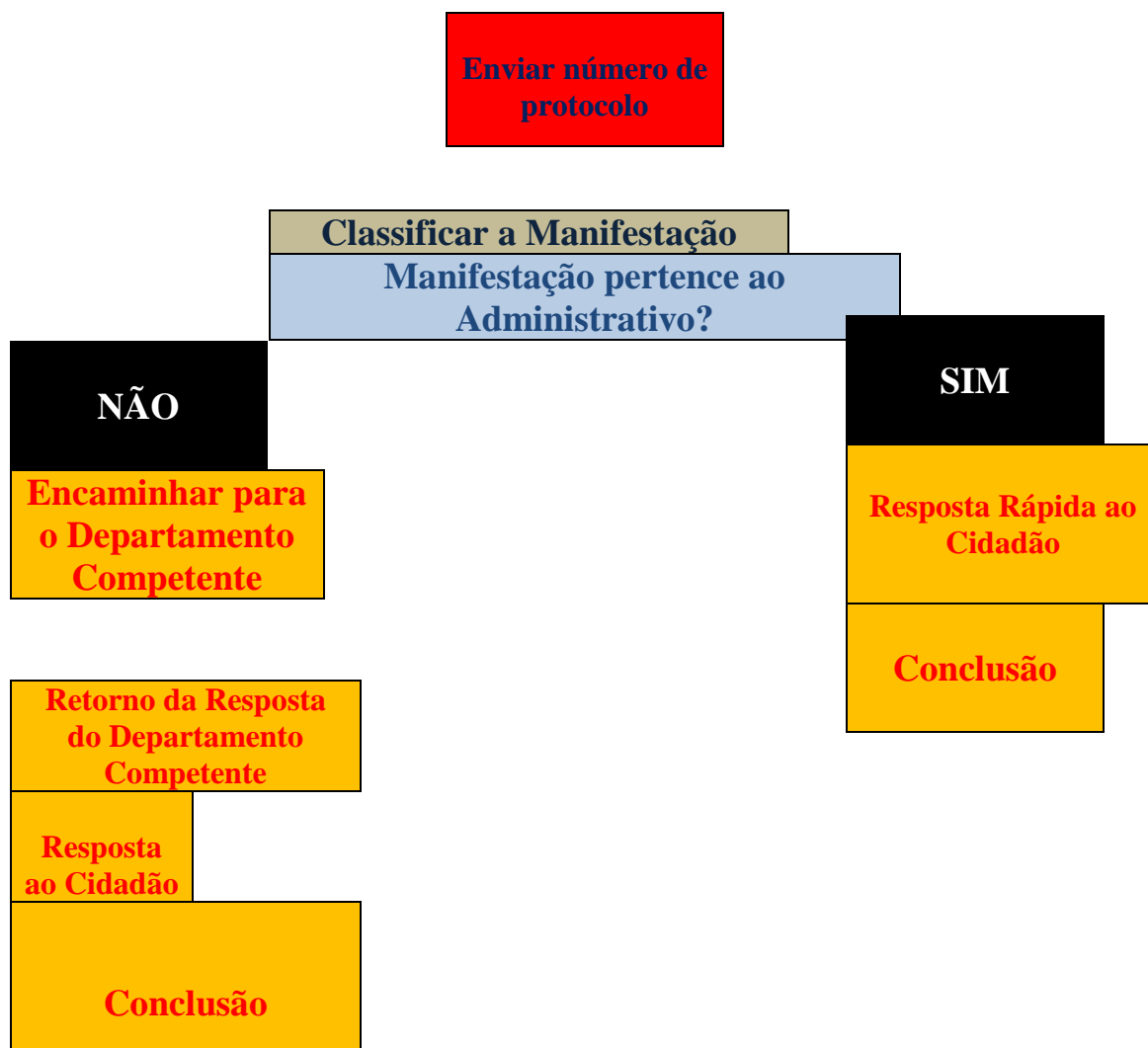
Fluxo de Trabalho – Etapas

Recebimento	As manifestações dirigidas à Ouvidoria devem observar o fluxo do processo de recebimento de documentos utilizado pela Prefeitura.
Análise	Etapas em que a Ouvidoria analisa e classifica a manifestação. Identifica o local para o qual a manifestação deve ser encaminhada.
Encaminhamento	Após a análise, a manifestação é encaminhada ao setor responsável. O cidadão é informado sobre o encaminhamento de sua manifestação.
Acompanhamento	A Ouvidoria acompanha todas as etapas do andamento de sua manifestação. A resposta ao cidadão deve ser objetiva, imparcial e rápida. Caso a resposta do setor, órgão ou entidade não seja satisfatória, deve-se reiterar o pedido de resposta, apontando os pontos a serem esclarecidos.
Resposta Ao Cidadão	A resposta ao cidadão deve ser feita depois de terem sido esgotadas todas as diligências.
Encerramento	Uma manifestação somente é encerrada mediante uma resposta satisfatória. A resposta satisfatória não significa o atendimento à solicitação do cidadão, mas sim uma resposta esclarecedora, sincera e completa. Recomendações aos dirigentes dos órgãos do município. Relatório ao prefeito para melhoria da gestão.

Manifestação

**Preenchimento de Dados
Pessoais**

1. Meio de Contato
2. Nome Completo
3. Dados do Contato (email, telefone, endereço.)
4. Dados pessoais (RG, CPF)
5. Tipo de Manifestação
6. Assunto
7. Inserir o Relato



Formulários

Formulário impresso: o cidadão preenche um formulário com campos pré-definidos para que o cidadão os preencha. Os campos são do tipo: nome, endereço, telefone, tipo de manifestação, texto da manifestação, entre outros. Os formulários poderão ser depositados em uma urna criada para esse fim ou enviados pelo correio. Após o recebimento, o protocolo é enviado pelo correio;

Formulário eletrônico: é um sistema de registros e acompanhamento disponibilizado no site do Município. Do mesmo modo que no formulário impresso, este tem campos específicos a serem preenchidos.

Relatórios

A Ouvidoria-Geral deverá elaborar, anualmente, relatório de gestão, que aponte falhas e proponha melhorias nas prestações de serviços públicos relativo às manifestações encaminhadas por usuários.

O relatório de gestão deverá indicar, ao menos:

1 - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

-
- 2 - os motivos das manifestações;
 - 3 - a análise dos pontos recorrentes; e
 - 4 - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

O relatório de gestão será:

- 1 - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence à unidade de ouvidoria;
- 2 - disponibilizado integralmente na internet.

ANEXO

Modelos e Formulários

Dados da Manifestação

Data da Manifestação: ____ / ____ / ____ Sigilo: SIM NÃO

Nome: _____

CPF: _____ RG: _____

Nome Social (opcional): _____

Endereço: _____

CEP: _____ Cidade: _____ Estado: _____

Telefone: _____ E-mail: _____

Assunto: _____

Relato:

Secretaria: _____

Órgão: _____

Número do Protocolo: _____ Data ____ / ____ / ____

Meio de Contato: E-mail Telefone Presencial Carta Fax Outros

Identificação Do Usuário Do Serviço Público

Nome do Usuário: _____

Nome Social: _____

Nome do Responsável: _____

Endereço: _____ Complemento: _____

Bairro: _____ Tel: _____

E-mail: _____

Outros Dados

CPF/CNPJ: _____ RG/RNE: _____

Sexo: _____ Data de Nascimento: ____ / ____ / ____

Relato Da Manifestação

Observações:

Classificações

Tipos:

Solicitação de informação

Reclamação

Elogio

Denúncia

Outros

Data: ____/____/____