



Estado de Santa Catarina
MUNICÍPIO DE CAXAMBU DO SUL

MANUAL DE OUVIDORIA

Município de Caxambu do Sul/SC



OUVIDORIA

GLAUBER BURTET

Prefeito

PAULA CAMILA CATTANI

Controlador Interno

Edição Janeiro de 2020



Estado de Santa Catarina
MUNICÍPIO DE CAXAMBU DO SUL

Sumário

Controlador Interno	1
1.INTRODUÇÃO	3
2. FUNÇÕES DESEMPENHADAS PELA OUVIDORIA.....	5
3. RESPONSABILIDADES DO OUVIDOR GERAL.....	6
3.1 Responsabilidades do Ouvidor Setorial	7
4. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES ACEITAS	8
5. ORIENTAÇÕES GERAIS AOS GESTORES	8
6. PROCEDIMENTOS A SEREM VERIFICADOS REGULARMENTE PELOS OUVIDORES SETORIAIS	9
7. CONTROLE DE QUALIDADE DO MANUAL.....	10



Estado de Santa Catarina
MUNICÍPIO DE CAXAMBU DO SUL

1. INTRODUÇÃO

Ouvidoria pública é a instância de controle e participação social responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos aos serviços públicos, prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aprimoramento da gestão pública.

A ouvidoria auxilia o cidadão em suas relações com o Município. Deve atuar no processo de interlocução entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem a melhoria dos serviços públicos prestados e uma maior satisfação das pessoas.

Na ouvidoria, a análise das manifestações recebidas pode servir de base para informar aos gestores das políticas públicas acerca da existência de problemas e, como consequência, provocar melhorias conjunturais e estruturais.

Ao mediar o acesso a serviços públicos, a ouvidoria se legitima como importante instrumento de gestão para a Administração Pública, que tem a oportunidade de aperfeiçoar suas perspectivas e ações, bem como subsidiar a formulação, implementação e avaliação das políticas públicas.

A ouvidoria não é apenas um canal entre o cidadão e a Administração Pública. Trata-se de uma instância de participação social que, juntamente com os conselhos e as conferências, tem o dever de promover a interação equilibrada entre legalidade e legitimidade.

Além de tudo que foi dito, as ouvidorias desempenham também papel pedagógico, uma vez que atuam numa perspectiva informativa, trazendo aos cidadãos mais conhecimento sobre seus próprios direitos e responsabilidades, incrementando, assim, a sua capacidade crítica e autonomia.

A Ouvidoria foi instituída no âmbito do Poder Executivo Municipal de Caxambu do Sul em 2019, já com sistema informatizado, em que o cidadão pode fazer suas críticas, sugestões, denúncias, elogios e reivindicações pela internet.



Estado de Santa Catarina
MUNICÍPIO DE CAXAMBU DO SUL

Constitui-se em um dos instrumentos do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC Municipal previsto na Lei nº 2.973/2015 e um importante canal de comunicação entre o cidadão e a administração pública.

Cada órgão da Administração direta e indireta do Município designará servidor titular com um substituto, lotado no órgão, para exercer atividades de “ouvidor setorial”, que será responsável por receber as reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios correspondentes ao seu setor ou que estiverem a sua disposição, bem como promover resposta ao interessado, no tempo, modo e forma dispostos na legislação vigente.

A designação será feita por ato publicado no diário Oficial dos Municípios - DOM. O ouvidor setorial exercerá suas funções de forma articulada com a Ouvidoria Geral do Município, e sob orientação desta.

2. FUNÇÕES DESEMPENHADAS PELA OUVIDORIA

As funções desempenhadas pela Ouvidoria compreendem:

1. Ouvir e compreender as diferentes formas de manifestação dos usuários: a Ouvidoria não pode ser mera repassadora e encaminhadora de demandas. Temos que agregar valor tanto à manifestação dos usuários quanto à resposta apresentada.

2. Reconhecer os usuários, sem qualquer distinção, como sujeitos de direitos: caso o usuário encaminhe demandas em quantidade excessiva, em tom agressivo, ou mesmo que apresente manifestação aparentemente descabida. Desta forma, baseado no princípio da impessoalidade a Ouvidoria tem o dever de tentar compreendê-lo e dar-lhe o melhor tratamento possível.

3. Qualificar suas expectativas de forma adequada, identificando os seus contextos, para que se possa utilizá-las como oportunidades de melhoria na gestão: a Ouvidoria tem importância fundamental na comunicação tanto interna como externa, como um espaço de fortalecimento da democracia participativa e



Estado de Santa Catarina
MUNICÍPIO DE CAXAMBU DO SUL

de mediação de conflitos. Sendo assim, é responsável por deixar bastante claro ao usuário quais são seus direitos e quais são as formas adequadas de obtê-los.

4. Dar tratamento adequado às demandas apresentadas pelos usuários:
dar tratamento adequado às manifestações significa recebê-las e respondê-las de acordo com um procedimento pré-estabelecido que contenha, ao menos, prazos e fluxos bem delineados. A importância de um procedimento estabelecido em um ato normativo (portaria, regimento interno, dentre outros) se dá justamente porque a Ouvidoria não pode depender da boa vontade dos gestores e dos servidores para funcionar.

3. RESPONSABILIDADES DO OUVIDOR GERAL

As responsabilidades do Ouvidor Geral são:

1. Recebimento, registro, análise e triagem das demandas recebidas;
2. Resguardar o sigilo das informações;
3. Encaminhamento das demandas para a unidade administrativa competente, acompanhamento das providências e cobrança dos resultados;
4. Atuar na solução pacífica de conflitos, e na mediação entre as partes envolvidas.
5. Informação ao demandante sobre o andamento do tratamento de sua demanda e, posteriormente, da resposta;
6. Gestão da informação referente às demandas recebidas, tratadas e encerradas; monitorar o cumprimento dos prazos e a adequação das respostas;
7. Elaboração de estatísticas com dados consolidados das demandas recebidas;
8. Preparação de relatórios gerenciais para informação da alta direção do órgão/entidade e ampla divulgação externa.



Estado de Santa Catarina
MUNICÍPIO DE CAXAMBU DO SUL

9. Atender sempre com cortesia e respeito, sem discriminação ou prejulgamento, oferecendo uma resposta objetiva à questão apresentada, no menor prazo possível;

3.1 Responsabilidades do Ouvidor Setorial

As responsabilidades do Ouvidor Setorial são:

1. Monitorar o cumprimento de prazos estabelecidos previamente;
2. Resguardar o sigilo das informações pessoais;
3. Resguardar a identidade do solicitante quando se fizer necessário;
4. Redigir com clareza, respeito e cordialidade as respostas;
5. Agir com presteza e imparcialidade;
6. Elaborar semestralmente e enviar para a Ouvidoria Geral do Município, relatórios sobre as atividades realizadas e demandas recebidas por cada órgão setorial.

Como funciona:

1. A manifestação recebida na Ouvidoria, é analisada e, caso seja de competência do Município, é feita uma triagem e encaminhada aos órgãos competentes do Poder Executivo Municipal.

2. Os órgãos competentes através do ouvidor setorial emite uma resposta a ouvidoria geral, que por sua vez, analisa e filtra a resposta do ouvidor setorial, e estando de acordo, remete a resposta ao cidadão.

3. Respondida a solicitação, a mesma é disponibilizada ao cidadão, por e-mail ou por telefone ou fica disponível para obtenção do manifestante.



Estado de Santa Catarina
MUNICÍPIO DE CAXAMBU DO SUL

4. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES ACEITAS

A classificação das mensagens quanto ao tipo e natureza as identifica em seis categorias.

1. **ELOGIO:** demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação para com o serviço recebido e/ou prestado;
2. **SUGESTÃO:** manifestação que apresenta uma ideia ou proposta para o aprimoramento dos processos de trabalho, das unidades administrativas e/ou dos serviços;
3. **SOLICITAÇÃO:** requerimento de natureza administrativa ou assistencial;
4. **RECLAMAÇÃO:** manifestação que relate insatisfação, desagrado ou protesto sobre um ato ou serviço;
5. **DENÚNCIA:** manifestação que indique irregularidade ou indício de irregularidade contra a prática de ato que descumpre ou não observa o que prevê a lei ou normas;
6. **INFORMAÇÃO:** questionamento, comunicação ou pedido de instrução. Ao responder as mensagens, deve dirigir-se, diretamente ao cidadão com caráter pessoal, porém escrito de maneira formal, clara e direta. A redação das respostas deve considerar a diversidade de públicos que o serviço alcança, além de exigir clareza, exige simplicidade para facilitar a compreensão, independentemente do nível de escolaridade ou de conhecimento dos usuários.

5. ORIENTAÇÕES GERAIS AOS GESTORES

A busca contínua pela qualidade de resposta e atendimento ao usuário deve ser uma bandeira a ser levantada não apenas pelos ouvidores setoriais, mas, principalmente por todos os gestores.



Estado de Santa Catarina
MUNICÍPIO DE CAXAMBU DO SUL

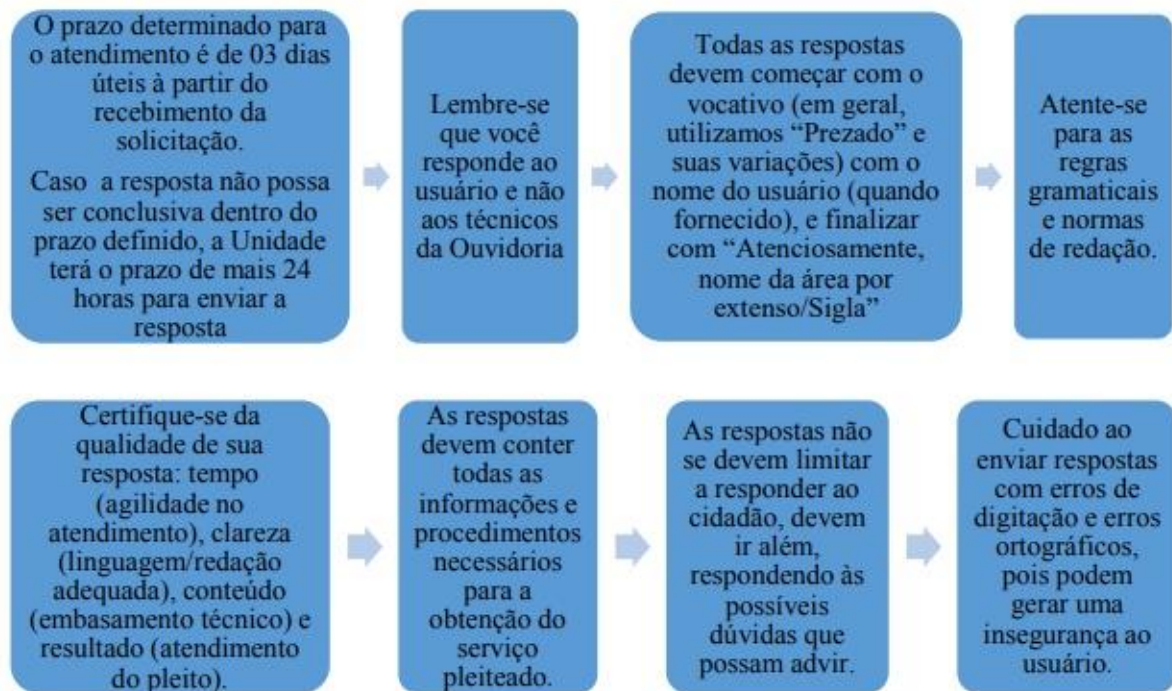
A princípio, os gestores públicos devem identificar as fragilidades do atendimento aos usuários e demonstrar o comprometimento e a preocupação em prestar serviços de qualidade, devendo primar por:

- Identificar, dentre os servidores do setor, o melhor perfil para ser um bom ouvidor setorial. Dentre estes, apontar sempre um titular e um suplente (lotado no órgão), no caso das ausências do titular;
- É importante manter continuamente atualizado o cadastro dos ouvidores setoriais junto à Ouvidoria Geral. Eventuais substituições devem ser informadas ao órgão central de Controle Interno.
- O ouvidor setorial deve ter um substituto, capaz e preparado, para assumir suas funções em suas ausências e impedimentos para que não haja a prejudicialidade dos serviços prestados aos cidadãos.
- Incentivar a leitura completa deste Manual, sempre que um novo ouvidor setorial for designado ou caso haja rodízio nesta atividade dentro da área técnica.
- Monitorar, rotineiramente, as respostas fornecidas à Ouvidoria Geral do Município, tanto no que se refere ao cumprimento dos prazos de respostas (Tempo Hábil de Resposta), quanto à qualidade das respostas enviadas pelos ouvidores setoriais.



Estado de Santa Catarina
MUNICÍPIO DE CAXAMBU DO SUL

6. PROCEDIMENTOS A SEREM VERIFICADOS REGULARMENTE PELOS OUIDORES SETORIAIS



A Ouvidoria Geral do Município está sempre à disposição dos ouvidores setoriais para conversar sobre o melhor encaminhamento das demandas, de maneira que a resposta mais adequada e célere seja direcionada ao usuário.

7. CONTROLE DE QUALIDADE DO MANUAL

O Sistema de Ouvidoria está estruturado através da Lei Federal n. 13.460/2017, Decreto Municipal n. 59/2019, do Manual do Sistema de Controle Interno e Instruções Normativas de Controle Interno e será operacionalizado através da Controladoria geral do Município, com a participação de todos os gestores e agentes públicos municipais em geral, com o uso de tecnologias e sistemas adequados ao seu funcionamento.



Estado de Santa Catarina
MUNICÍPIO DE CAXAMBU DO SUL

Este Manual se constitui de um documento de caráter geral, de orientação acerca do funcionamento da Ouvidoria do Município e deverá ser atualizado sempre que fatores organizacionais, legais ou técnicos assim o exigirem, a fim de manter o processo de melhoria contínua.

Além disso, este Manual de Ouvidoria se aplica a todos os órgãos da administração pública municipal e está disponibilizado no site do Município no endereço caxambudosul.atende.net, cabendo a cada órgão tomar ciência e aplicação de seu conteúdo. Eventuais dúvidas deverão ser dirimidas junto à Secretaria Municipal de Administração, Finanças e Planejamento e/ou à Controladoria Geral do Município.

Caxambu do Sul/SC, 30 de dezembro de 2019.

Paula Camila Cattani
Agente de Controle Interno

Glauber Burtet
Prefeito