



ESTADO DE SÃO PAULO

MANUAL DE PROCEDIMENTOS DA OUVIDORIA

1 - OUVIDORIA

1.1 - O que é Ouvidoria?

Ouvidoria é um espaço em que o cidadão pode apresentar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias. E a Ouvidoria Pública é uma espécie de “ponte” entre o cidadão e a Administração Pública (que são os órgãos, entidades e agentes públicos que trabalham nos diversos setores do governo federal, estadual e municipal).

A Ouvidoria recebe as manifestações dos cidadãos, analisa, orienta e encaminha às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração do caso.

Além disso, a partir das informações trazidas pelos cidadãos, a Ouvidoria pode identificar melhorias, propor mudanças, assim como apontar situações irregulares no órgão ou entidade.

A atuação das ouvidorias atende, fundamentalmente, ao comando constitucional do art. 37, parágrafo 3º, da Constituição que determina ao Poder Executivo, observadas as disposições legais, a 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 à população.

Nesse contexto, e visando dar cumprimento à determinação constitucional, as ouvidorias foram instituídas como instrumentos que militam contra a má administração, estimulando a transparência, o controle social e a qualidade no atendimento, promovendo o adequado respeito ao cidadão.

1.2 - Competência da Ouvidoria

De acordo com a Resolução nº 02/2017, compete à Ouvidoria da Câmara Municipal de Santa Rosa de Viterbo:

I – proteger o munícipe de ações ou omissões prejudiciais aos seus legítimos interesses;

II – sugerir medidas necessárias à melhoria da prestação e funcionamento dos serviços públicos;

III – difundir os direitos individuais e de cidadania.



ESTADO DE SÃO PAULO

Dentre as atribuições da Ouvidoria estão as de receber e dar o encaminhamento adequado a todas as manifestações relacionadas aos serviços públicos municipais; receber e responder pedidos de informação ou de documentos públicos relacionados à Câmara Municipal; receber informações sobre indícios de irregularidades na aplicação de recursos públicos no âmbito municipal; encaminhar as demandas às áreas responsáveis para o seu tratamento e resolução, guardando sigilo quando necessário ou solicitado; informar aos cidadãos os resultados de suas demandas.

Ressalta-se que a Ouvidoria não substitui os demais setores institucionais de atendimento da Prefeitura e da Câmara Municipal; não realiza investigações sobre as demandas recebidas, mas as encaminha a quem compete fazê-lo; não decide pelos órgãos sobre a solução de demandas apresentadas e não presta consultoria ou assessoria jurídica.

1.3 - Princípios

Tendo sido instituída para ser canal de comunicação entre cidadão e Poder Público, a Ouvidoria zela pelo respeito e observância dos fundamentos do Estado Democrático de Direito como a dignidade do ser humano, bem como pelos princípios previstos expressamente no artigo 37 da Constituição Federal, quais sejam: legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

Pauta-se, também, na transparência dos procedimentos administrativos e gerenciais, em tratar com agilidade as manifestações e em manter o sigilo das informações e fatos, quando necessário.

Além disso, todos os princípios que norteiam o Administrador na sua caminhada de gerir a coisa pública com zelo, probidade e comprometimento também são observados pela Ouvidoria da Câmara Municipal de Santa Rosa de Viterbo na sua busca pelos efetivos controle e participação sociais e fortalecimento da cidadania.

2 - CONCEITOS

Considerando que os serviços da Ouvidoria são destinados, precipuamente, aos cidadãos que buscam melhor qualidade dos serviços públicos, a linguagem utilizada no tratamento, análise e resposta das manifestações deve ser acessível e compreensível por todos.

Todavia, termos técnicos também são importantes e imprescindíveis na divulgação e difusão de informações públicas. Desse modo, é imperioso destacar conceitos e definições usualmente utilizados nos canais de comunicação da Ouvidoria.



ESTADO DE SÃO PAULO

2.1 - Público-alvo. Quem pode recorrer à Ouvidoria?

Qualquer pessoa, física ou jurídica, que queira se manifestar sobre serviços públicos prestados no Município ou comunicar irregularidades na gestão de recursos públicos municipais pode recorrer aos serviços da Ouvidoria desta Câmara Municipal.

2.2 - Manifestação, recebimento e encaminhamento.

Toda demanda encaminhada pelo cidadão à Ouvidoria, será encaminhada ao órgão competente, o qual deverá prestar as informações necessárias que subsidiarão as respostas ao autor da manifestação ou denúncia.

2.3 - Tipos de Manifestação

- **Sugestão:** Meio em que o cidadão pode propor alguma ideia ou a formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Municipal.
- **Elogio:** Meio em que o cidadão pode demonstrar sua satisfação com algum serviço que foi prestado ou com o atendimento.
- **Solicitação:** Corresponde ao requerimento de adoção de alguma providência por parte da Administração.
- **Reclamação:** Meio em que o cidadão pode demonstrar sua insatisfação relativa a algum serviço público.
- **Denúncia:** Comunicação sobre ato ilícito, que deve ser encaminhado aos órgãos competentes para resolução.

3 - QUANTO À IDENTIFICAÇÃO DO MANIFESTANTE

Ao apresentar suas demandas à Ouvidoria, o cidadão pode omitir sua identificação ou desejar que sobre ela seja resguardado sigilo que garantirá a confidencialidade das informações, restringindo o acesso aos dados exclusivamente ao pessoal autorizado, em vista disso as demandas serão classificadas em:

3.1 Identificada

Quando o manifestante informa seu nome, meio de contato ou qualquer outro dado que permita sua identificação e encaminhamento de resposta.



ESTADO DE SÃO PAULO

3.2 Anônima

Quando o manifestante não informa, intencionalmente, seu nome, meio de contato e outros dados que o identifique.

Nesse caso, para que as manifestações anônimas tenham o devido andamento, é necessário que elas sejam apresentadas com elementos suficientes para garantir sua apuração.

Portanto, é indispensável que o manifestante formule sua mensagem em linguagem clara e objetiva, indicando sempre o nome do gestor e do órgão, data provável da ocorrência dos fatos narrados, nomes de servidores, números de editais, locais, qual seria a irregularidade ou ilegalidade e, sempre que possível, apresente documentos, dentre outros, que as demonstrem.

4 - CANAIS DE COMUNICAÇÃO

O cidadão tem à sua disposição os seguintes canais de comunicação com a Ouvidoria da Câmara Municipal:

- **Atendimento online:**
<https://www.camarasrviterbo.sp.gov.br/ouvidoria>
<https://www.camarasrviterbo.sp.gov.br/sic-servico-de-informacao-ao-cidadao>
<https://www.camarasrviterbo.sp.gov.br/fale-conosco>
Horário de Funcionamento: 24 Horas por dia
- **Atendimento Presencial:**
Endereço: Rua Coronel Garcia, nº 160/172 - Centro - CEP: 14.270-077 – Santa Rosa de Viterbo/SP.
Horário de Funcionamento: De segunda à sexta-feira, das 08h às 11h e das 13h às 17h.
- Telefone e E-mails específicos para orientação e esclarecimentos de dúvidas sobre a Ouvidoria Pública Municipal
Telefone/ Whatsapp: (16) 3954-1666
E-mail: faleconosco@camarasrviterbo.sp.gov.br
- **Responsável:**
Karen Correa da Silva



ESTADO DE SÃO PAULO

5 - PROCEDIMENTOS PARA ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Como instrumento de controle social e transparência pública, a Ouvidoria tem como objetivo precípuo atender o cidadão com agilidade e eficiência. Nesse mister, colocamos à disposição da sociedade os canais de comunicação por meio dos quais estamos prontos para receber as demandas e dispensá-las os encaminhamentos adequados.

Antes de serem classificadas e analisadas, as comunicações de irregularidade devem preencher requisitos mínimos de admissibilidade, principalmente, quando o manifestante não se identificar.

Exige-se, além de informações completas e com o máximo de detalhes possível da demanda ou ocorrência, possibilidade fática e nexos causal, além de coerência quanto ao encadeamento de ideias, exposição dos fatos e estrutura de pensamentos contidos na manifestação permitirem deduzir ou inferir uma narrativa plausível. A possibilidade fática é verificada na lógica devendo o objeto da manifestação ser passível de ter ocorrido no mundo real. Já o nexos causal é verificado quando houver relação de causalidade entre o bem/serviço e o ato relatado.

5.1 - Recebimento e Registro das manifestações

Ao receber as manifestações por qualquer de seus canais de comunicação, a Ouvidoria:

- Analisará em que tipo a demanda apresentada se classifica e verificará se há necessidade de complementação ou confirmação de informações;
- Caso seja necessária a complementação e tendo o manifestante informado seus dados para contato, ser-lhe-á solicitado que complemente sua demanda quando necessário, incentivando-o, inclusive e se for o caso, a pesquisar melhor e adicionar novos dados, documentos e provas;
- Caso não haja complementação no prazo estabelecido, a demanda será encerrada por ausência de interesse do demandante;
- A Ouvidoria informará ao manifestante a tramitação da sua demanda, fornecendo o número do protocolo e código de acesso para seu acompanhamento no portal da Câmara Municipal;
- A conclusão de sua demanda será comunicada pelo mesmo canal de comunicação utilizado para formalizar a manifestação.

5.2 - Análise das manifestações



ESTADO DE SÃO PAULO

Após recebimento das demandas e o primeiro contato com o solicitante, a Ouvidoria buscará a solução das manifestações, organizando-as, registrando-as e encaminhando-as às unidades competentes para análise e providências, através dos seguintes procedimentos:

- Tratando-se de demanda em que a própria Ouvidoria possa resolver, a resposta será enviada ao manifestante.
- Tratando-se de demanda de competência de outro departamento/setor que necessite de resposta específica, ela será encaminhada para o setor competente que deverá responder à Ouvidoria. Será recomendado à unidade para a qual a demanda for encaminhada que comunique a Ouvidoria o mais breve possível.

5.3 - Resposta ao cidadão

Todas as demandas apresentadas à Ouvidoria, sempre que possível, serão respondidas ao cidadão através do canal de comunicação que ele escolheu para formalizar sua manifestação.

Desse modo, após o recebimento da resposta, a Ouvidoria:

- Analisará e verificará se ela atende o que foi solicitado, e, em caso positivo, enviará a resposta ao cidadão;
- Caso a resposta não atenda ao que foi solicitado ou a atenda parcialmente, poderá ser pedido ao responsável pela informação esclarecimentos ou complementação da resposta, devendo a Ouvidoria especificar os pontos que precisam ser esclarecidos.

Em todos os casos, a providência adotada deverá ser comunicada ao cidadão - utilizando-se do canal de comunicação por ele escolhido para formalizar sua demanda: e-mail, formulário eletrônico, pessoalmente ou por telefone/whatsapp.

6 - PRAZO PARA ATENDIMENTO

A Lei estabelece um prazo máximo de 20 (vinte) dias para que o cidadão receba as informações solicitadas. Esse prazo é contado a partir da data de recebimento do pedido pela Ouvidoria, podendo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa do órgão.

7 - RELATÓRIOS

Para avaliar o desempenho nos serviços prestados pela Ouvidoria, serão elaborados relatórios quadrimestrais contendo o resumo das demandas recebidas.

Câmara Municipal de Santa Rosa de Viterbo

Rua Coronel Garcia, 160 – Santa Rosa de Viterbo – SP – CEP 14.270-077 – Fone/Fax (16) 3954-1666 – e-mail diretoria@camarasviterbo.sp.gov.br



ESTADO DE SÃO PAULO

Os relatórios serão publicados no portal da Câmara Municipal, no seguinte endereço:

<https://www.camarasviterbo.sp.gov.br/conta-publica/categoria/42/relatorios-da-ouvidoria/> .