

**MANUAL DE ROTINAS E PROCEDIMENTOS PARA A  
OUVIDORIA**



**ORIENTAÇÃO PRÁTICA ACERCA DA OPERACIONALIZAÇÃO DA  
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE SIRINHAÉM – PE**

Ricardo Campos Bezerra

Controlador Geral do Município

Sirinhaém – PE



Prefeitura Municipal de Sirinhaém/PE

**MANUAL DE ROTINAS E PROCEDIMENTOS PARA A  
OUVIDORIA**

2023

## Sumário

1. APRESENTAÇÃO.....	4
2. REGULAMENTAÇÃO .....	4
3. PRINCÍPIOS.....	5
3.1 Legalidade.....	5
3.2 Impessoalidade.....	6
3.3 Finalidade.....	6
3.4 Motivação.....	6
3.5 Razoabilidade.....	6
3.6 Proporcionalidade.....	6
3.7 Moralidade Administrativa.....	7
3.8 Publicidade.....	7
3.9 Solução Pacífica dos Conflitos.....	7
3.10 Prevalência dos Direitos Humanos.....	7
4. DIRETRIZES.....	8
5. PLANO DE TRABALHO.....	8
5.1 Fluxo de Trabalho .....	9
6. CARTA DE SERVIÇO AO CIDADÃO .....	9
7. CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO.....	10
8. PROCESSAMENTO DE INFORMAÇÕES .....	10
9. MANIFESTAÇÕES .....	11
9.1 Sugestão .....	11
9.2 Elogio.....	11
9.3 Solicitação.....	11
9.4 Reclamação.....	11
9.5 Denúncia .....	12
10. PRAZOS .....	12
11. LINGUAGEM CIDADÃ .....	12
11.1 Dicas para a Utilização de Linguagem Cidadã .....	13
11.2 Resposta Conclusiva.....	13
11.3 Resposta Intermediária .....	13
12. FOMENTAR UTILIZAÇÃO DA OUVIDORIA.....	14
13. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	14

## 1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria, no âmbito da Administração Pública Municipal de Sirinhaém, tem como principal objetivo promover a participação da sociedade e o controle social, para garantir assim, o pleno exercício da cidadania e a transparência dos serviços prestados pelo Poder Executivo Municipal, de forma efetiva. A atuação desse importante órgão de apoio estratégico e especializado é pautada pela ética, mediação e imparcialidade, por meio da escuta de todas as partes envolvidas, respeitando o direito de livre expressão e julgamento dos cidadãos, para viabilizar mudanças, solucionar demandas e conflitos.

Nesse sentido, a Ouvidoria agirá como um canal de intermediação do processo de participação popular, para que, através da contribuição dos cidadãos, possa oferecer a implementação de políticas públicas, como também a avaliação dos serviços prestados.

## 2. REGULAMENTAÇÃO

O poder regulamentador é a prerrogativa atribuída à Administração de editar normas gerais que permitam a efetivação de dispositivos legais. Trata-se de poder intrínseco aos órgãos públicos, que tem, dentro de suas esferas de competência, incumbências de gerência, interesses públicos e de editar atos normativos que visem à consecução de suas funções legais. Assim, sendo a regulamentação a forma por excelência de expedir orientações, conclui-se que cabe a CGM expedir instruções direcionadas às entidades e órgãos do Poder Executivo Municipal.

Por meio do poder regulamentar, a Controladoria Geral do Município não pode criar obrigações ou atribuir prerrogativas estranhas àquelas já previstas em diploma legal de hierarquia superior, porém pode criar obrigações subsidiárias, isto é, obrigações que decorrem daquelas já previstas. É o que fazem as instruções normativas editadas pela CGM: especificam e delimitam o alcance das obrigações legais dos órgãos.

Tais normativas têm abrangência municipal, e, portanto, é aplicável a todos os órgãos e entidades do município no desempenho de suas atividades de controle.

Uma das principais formas de nortear as atividades das ouvidorias é a edição de normas abstratas, ainda que haja outras formas igualmente importantes de promover essa orientação, tal como eventos de capacitação ou produção de material didático.

Com este Manual, a Ouvidoria Geral do Município pretende orientar os gestores e servidores públicos municipais envolvidos diretamente com os trabalhos de ouvidoria, considerando suas características, seus pressupostos de operacionalização e outros elementos que possam direcionar as ações destes agentes, com o objetivo de maior fortalecimento, uniformização e integração das entidades e órgãos municipais.

### **3. PRINCÍPIOS**

O exercício da atividade de Ouvidoria deve estar pautado pelos princípios básicos da transparência, imparcialidade, senso crítico e discricção em defesa dos interesses do cidadão, observando-se as normas e os regulamentos que possibilitam o equilíbrio nas relações de consumo de produtos e serviços e, ainda, garantindo que o cidadão tenha um atendimento atencioso, digno e com padrão adequado de qualidade.

Além disso, esses princípios tem como objetivo eliminar lacunas, para trazer coerência e harmonia ao ordenamento jurídico. Para que a Ouvidoria possa efetivamente cumprir o seu papel, deve estar norteada por esses valores que representam a sua razão de existir, e os mesmos precisam estar claramente definidos e divulgados para o cidadão. Alguns desses podem ser encontrados no artigo 37 da Constituição Federal. Seguem alguns exemplos para que possam ser observados e analisados devidamente:

#### **3.1 Legalidade**

A Legalidade está no alicerce do Estado de Direito, no princípio da autonomia da vontade. Ou seja, faz jus a obediência à lei. Portanto, só se pode fazer o que a lei autoriza, não podendo se distanciar dessa realidade, caso contrário o ato será julgado.



### **3.2 Impessoalidade**

Trata-se de não fazer acepção a pessoas. Estabelecendo imparcialidade na defesa do interesse público. Assim, determina que “todos são iguais perante a lei”, mantendo a democracia em seu estado pleno, acatando e separando os direitos individuais e coletivos.

### **3.3 Finalidade**

É necessária uma conduta que esteja sempre em busca do interesse público e, em uma análise mais restrita, a finalidade determinada pela lei.

### **3.4 Motivação**

É decorrência do Estado Democrático de Direito, determinando que os agentes públicos, ao decidir, apresentem os fundamentos, de fato e de direito, que os levarem a tal posicionamento.

### **3.5 Razoabilidade**

Impõe a coerência do sistema. A falta de coerência, de racionalidade de qualquer lei, ato administrativo ou decisão jurisdicional gera vício de legalidade, visto que o Direito é feito por seres e para seres racionais, para ser aplicado em um determinado espaço e em uma determinada época. Assim, relaciona-se a decisões razoáveis e também ao prazo de tramitação de processos judiciais ou administrativos, garantindo celeridade.

### **3.6 Proporcionalidade**

É uma forma de ponderação entre dois ou mais princípios constitucionais que estejam em conflito, determinando, em cada caso, qual deve prevalecer sobre o outro. Assim, é comum utilizá-lo, por exemplo, para resolver conflitos entre o interesse público

*Carreira*

*MW*

e os direitos individuais, determinando que os meios de que a Administração Pública se utiliza devem ser proporcionais aos fins que ela pretende alcançar.

### **3.7 Moralidade Administrativa**

São valores de aceitação pública, ou seja, evita que a Administração Pública se distancie da moral e obriga que a atividade administrativa seja pautada não só pela lei, mas também pela boa-fé, lealdade e probidade.

### **3.8 Publicidade**

É a transparência. Esse princípio obriga a Administração Pública a dar publicidade de seus atos administrativos para possibilitar o controle de terceiros, além de informações.

### **3.9 Solução Pacífica dos Conflitos**

Princípio adotado do Direito Internacional, a solução pacífica de controvérsias preconiza que é dever do Estado buscar soluções pacíficas entre litígios, evitando a utilização de métodos coercitivos. É válido para dar fim a conflitos de interesses, prevenindo maiores consequências em situações conflituosas. São meios pacíficos de solução de conflitos: as negociações diretas, os sistemas consultivos, as mediações, as conciliações, as comissões de inquérito, as soluções arbitrais e judiciais, dentre outros.

### **3.10 Prevalência dos Direitos Humanos**

Previsto no artigo 4º da CF/1988 e visto como um princípio regulador das relações internacionais, assim como o princípio de solução pacífica de controvérsias, o princípio determina que os direitos humanos devem prevalecer sobre qualquer situação. Desta forma, normas protetivas da pessoa humana devem sempre estar acima de questões formalistas, indicando que os conteúdos da administração pública devem ser, sob qualquer hipótese, compatíveis com a proteção da pessoa humana.

#### **4. DIRETRIZES**

Além dos princípios, a IN nº 013/CGM/2018, em seu art. 4º, informa as linhas gerais que apontam o caminho a ser seguido. Estas instruções devem ser seguidas em seu planejamento e na elaboração de seu Plano de Trabalho e na execução de suas atividades:

- I. Agir com presteza e imparcialidade;
- II. Colaborar com a integração das entidades e órgãos públicos Municipais;
- III. Consolidar a participação social como método de governo;
- IV. Contribuir para a efetividade das políticas e dos serviços públicos.

#### **5. PLANO DE TRABALHO**

Uma etapa fundamental para que a Ouvidoria Pública cumpra seu papel é a fase de planejamento das ações que serão realizadas. Esse documento a ser elaborado serve como instrumento de controle gerencial, e possui o objetivo de sistematizar as ações, para um melhor planejamento, assim, concretizando os procedimentos necessários. Para isso, deve haver em suas informações a definição de objetivos, de ações, de projetos, de metas e resultados. Além disso, descreve dos recursos humanos, financeiros, materiais e tecnológicos fundamentais à consecução das condutas.

Os planos, sempre que possível, serão elaborados de forma participativa, e também validados por parte da direção do órgão e das pessoas habilitadas para que tais ações tenham legitimidade e, de fato, sejam implementadas.

É importante que contemple as ações necessárias para se obter o resultado final, atribuindo referências aos prazos estimados para a execução dos planos, por isso, há imposição ao estabelecimento de um cronograma com os devidos responsáveis, as metas e os objetivos.

*MS*  
*Carine*



## 5.1 Fluxo de Trabalho

Recebimento: As manifestações dirigidas à Ouvidoria devem observar o fluxo do processo de recebimento através do protocolo utilizado pela Prefeitura de forma eletrônica por e-mail e no Portal da Transparência, ou presencialmente na sala da Ouvidoria, considerando telefonemas e comunicações mais rápidas como o “Fale Conosco”.

Análise: Etapa 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 que deverá apresentar e-mail específico para tal finalidade de recebimento e 01 interlocutor do setor, designado para atender tal demanda. O cidadão é informado sobre o encaminhamento de sua manifestação e é atualizado das fases em que há o retorno.

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, a Ouvidoria deverá 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.

## 6. CARTA DE SERVIÇO AO CIDADÃO

A Carta de Serviços, regulamenta o instrumento do Decreto Municipal nº 04/2023, com o objetivo de dar visibilidade e transparência aos serviços prestados pelo poder público. É um documento que demonstra as formas de acesso a esses serviços, e o compromisso quanto aos padrões de qualidade de atendimento na prestação desse serviço.

Essa declaração tem como princípios fundamentais a colaboração, o comprometimento, a informação, a transparência, a aprendizagem, e por fim, a participação do cidadão, com enfoque à população e a indução do controle social.

O objetivo é tornar as organizações públicas cada vez mais preocupadas com a sociedade, para que facilite o acesso dos cidadãos aos serviços ofertados, com visibilidade e transparência.

Como uma importante ferramenta de gestão, visa promover a implementação de políticas administrativas destinadas a aperfeiçoar as atividades desenvolvidas e os serviços prestados ao público.

## **7. CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO**

Uma das atribuições da Ouvidoria Geral Municipal é promover e adotar a mediação e a conciliação entre os usuários de serviços prestados e as instituições públicas que ofertam os serviços no âmbito de conflitos.

Como um canal de atendimento e de solução para estes impasses, a ouvidoria atua promovendo um diálogo pacífico em busca de uma solução satisfatória para a lide, com qualidade e que realmente atenda às necessidades do cidadão.

## **8. PROCESSAMENTO DE INFORMAÇÕES**

Uma das funções centrais das ouvidorias públicas é colaborar para a avaliação das políticas e dos serviços públicos. Isso é possível a partir das informações obtidas com a análise das manifestações, com a escuta dos cidadãos, mediante a realização de pesquisas de satisfação e do levantamento de expectativas e necessidades, entre outros instrumentos de controle e participação social.

A compilação e síntese dessas informações em relatórios gerenciais periódicos permitem o acompanhamento do processo de trabalho e a prestação de contas da ouvidoria. Além disso, trazem insumos para a tomada de decisões e para o planejamento de novas ações, objetivando sempre os melhores resultados. Por isso, os relatórios gerenciais são

*Carvalho*

documentos estratégicos de grande valia. Eles podem tanto serem utilizados por usuários externos, como cidadãos, pesquisadores e órgãos fiscalizadores, quanto por usuários internos à organização, a exemplo dos gestores públicos e técnicos governamentais. Devem conter, no mínimo, registros quantitativos e qualitativos das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios recebidos, analisados e respondidos.

## **9. MANIFESTAÇÕES**

A Ouvidoria Geral Municipal seguirá os mesmos padrões instruídos pela União, com seis tipos de manifestações:

### **9.1 Sugestão**

Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública federal.

### **9.2 Elogio**

Demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.

### **9.3 Solicitação**

Requerimento de adoção de providência por parte da Administração. Deve conter, necessariamente, um requerimento de atendimento ou serviço, podendo se referir a uma solicitação material ou não.

### **9.4 Reclamação**

Demonstração de insatisfação relativa a serviço público.

*Carine*  
*mu*

### 9.5 Denúncia

É ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes. Comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

## 10. PRAZOS

Segundo o art. 16 da lei 13.460/2017 *“a ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período. Parágrafo único. Observado o prazo previsto no caput, a ouvidoria 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 vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.”*

Assim que recebida a manifestação, o setor requerido terá pra de **20 dias para resposta, prorrogáveis por mais 10 dias úteis.**

## 11. LINGUAGEM CIDADÃ

Para garantir a participação da ouvidoria como um mecanismo de promoção efetiva e estímulo à participação social do cidadão na administração pública, é importante atentar para a real necessidade do usuário do serviço público, conhecer o seu perfil e principalmente promover formas de comunicação simples, rápida, eficiente, transparente e acima de tudo humanizada.

Nesse intuito, a linguagem cidadã trata-se de algo claro, conciso, objetivo e desburocratizado, se atentando sempre ao contexto sociocultural da pessoa a que é dirigido o atendimento, com adaptação as suas necessidades. Todavia, caso o cidadão a que se destina a resposta da ouvidoria seja reconhecidamente um especialista em uma área específica, não haverá problemas em utilizar-se de uma linguagem técnica.



Assim, em linhas gerais, as respostas aos cidadãos devem obedecer aos princípios estabelecidos no artigo 11 da Lei Complementar nº 95/98, quais sejam: clareza, precisão e observância a ordem lógica.

### **11.1 Dicas para a Utilização de Linguagem Cidadã**

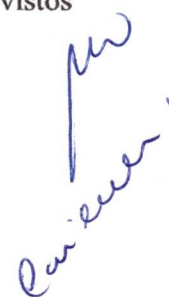
- Evitar o uso de siglas, abreviações e estrangeirismos;
- Evitar o jargão legal ou técnico;
- Sendo imprescindível a utilização de termos jurídicos ou técnicos, deve
- Ser provida uma explicação simples do conceito;
- As informações disponibilizadas pelas ouvidorias devem ser compreensíveis e o público alvo deve poder utilizá-las;
- O Ouvidor poderá solicitar apoio técnico de variadas profissões (psicólogos, contabilistas, juristas e outros) a depender do tema da manifestação, pois com o auxílio de profissionais da matéria específica possibilitará resposta mais especializada e pertinente ao usuário.

### **11.2 Resposta Conclusiva**

A resposta conclusiva disponibilizada ao cidadão deverá conter as informações sobre os procedimentos que foram ou serão adotados e o encaminhamento ao setor, ou órgão, ou entidade competente.

### **11.3 Resposta Intermediária**

A resposta intermediária é aquela que informa o cidadão acerca da análise prévia e dos encaminhamentos realizados, e lhe oferece uma previsão das etapas e dos prazos previstos para o encerramento do processamento da sua manifestação.



## 12. FOMENTAR UTILIZAÇÃO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria Geral do Município (OGM) com o objetivo de incentivar a utilização da Ouvidoria pelo usuário, deverá planejar e organizar campanha para promover a Ouvidoria como canal de gestão participativa e democrática, fomentando a contribuição do cidadão-usuário para a melhoria contínua da prestação de serviços públicos no âmbito da Administração Pública Municipal de Sirinhaém/PE.

## 13. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os esclarecimentos adicionais a respeito deste Manual poderão ser obtidos junto a Controladoria Geral do Município (CGM) que, por sua vez, através de procedimentos de Auditoria Interna, poderá aferir a fiel observância de seus dispositivos por parte das diversas unidades da estrutura organizacional.

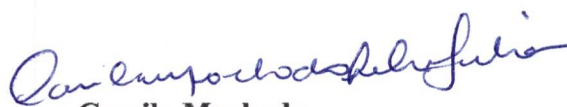
Por fim, ressaltamos que este Manual tem por objetivo orientar os órgãos quanto às rotinas e procedimentos da Ouvidoria Geral do Municipal (OGM). É importante destacar que os procedimentos não tem o objetivo de exaurir a matéria regulamentada, tendo em vista que algumas lacunas poderão ser preenchidas na instrução da resposta à manifestação.

Sirinhaém, 5 de abril de 2023.

  
Ricardo Campos Bezerra

Controlador Geral do Município

Publique-se:

  
Camila Machado

**Prefeita do Município de Sirinhaém**