

**COLEÇÃO
MUNICÍPIO
TRANSPARENTE**

7 PASSOS PARA CRIAR UMA **OUVIDORIA NO MEU MUNICÍPIO**

Controladoria-Geral da União

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

SAS, Quadra 01, Bloco A, Edifício Darcy Ribeiro
70070-905 . Brasília-DF . cgu@cgu.gov.br

WAGNER DE CAMPOS ROSÁRIO

Ministro da Controladoria-Geral da União

JOSÉ MARCELO CASTRO DE CARVALHO

Secretário-Executivo da Controladoria-Geral da União

ANTÔNIO CARLOS BEZERRA LEONEL

Secretário Federal de Controle Interno

VALMIR GOMES DIAS

Ouvidor-Geral da União

GILBERTO WALLER JUNIOR

Corregedor-Geral da União

CLÁUDIA TAYA

Secretária de Transparência e Prevenção da Corrupção

Brasília, maio de 2019

Todo cidadão

pode ajudar a melhorar as políticas e a prestação de serviços públicos. Denúncias, reclamações, sugestões, solicitações, sugestões de simplificação e elogios são importantes ferramentas de controle e de participação social, e a Administração deve garantir a existência de canais efetivos para seu recebimento e tratamento. As Ouvidorias Públicas exercem justamente este papel. É a elas que o cidadão recorre quando um serviço é mal prestado, quando uma obra está atrasada ou mesmo quando percebe alguma irregularidade que deva denunciar.

Ouvidorias Públicas são canais de controle e participação social, especializados em tratar demandas individuais e em propor soluções coletivas para a melhoria da gestão.

Com a edição da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 foram estabelecidas normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, em especial, ao direito de se manifestar e ter sua demanda dirigida à ouvidoria do órgão ou entidade responsável.

Esta cartilha, produzida no âmbito do Programa de Fortalecimento das Ouvidorias da Controladoria-Geral da União, visa a apoiar o gestor na criação de uma Ouvidoria no seu município.

PARA QUE MEU MUNICÍPIO PRECISA DE UMA OUVIDORIA?

As ouvidorias são mecanismos de controle, gestão e participação social:

Controle interno e controle social. Ao receber e analisar denúncias e reclamações dos cidadãos sobre irregularidades ou serviços mal prestados, são recolhidos elementos que servirão de insumo para ações de fiscalização e de correição. Ao mesmo tempo, as ouvidorias públicas possibilitam que cada cidadão seja um agente de controle social, atuando na vigilância e na fiscalização das políticas, serviços e servidores públicos;

Gestão. Problemas individuais de moradores podem impulsionar soluções que se aplicam a toda cidade. Isso também pode ocorrer a partir de uma sugestão apresentada por um cidadão. Os elogios, por sua vez, ajudam a saber quais ações estão sendo bem recebidas pela comunidade. A Ouvidoria, ao concentrar todos esses dados e analisá-los, oferece informações importantes para que os gestores municipais elaborem, avaliem e monitorem a execução das políticas e a prestação dos serviços públicos;

Participação. os cidadãos fazem parte da cidade e são sujeitos de direito, isso significa que podem e devem opinar sobre a gestão do município. Em consequência, ao tomar decisões, os gestores têm mais elementos sobre o que pensam e o que querem os cidadãos.

1. REGULAMENTANDO A NORMA

A Lei nº 13.460/2017, determina que “atos normativos específicos de cada Poder e esfera de Governo disporão sobre a organização e o funcionamento de suas ouvidorias”.

Assim, é importante que o seu município edite uma norma específica (Lei ou Decreto), que estabeleça, no mínimo:

- Competências da ouvidoria, tais como: receber as manifestações dos cidadãos e responde-las, cobrar internamente as respostas demandadas pelo cidadão, oferecer canais de comunicação de fácil acesso para a população, propor mudanças considerando as manifestações recebidas dos cidadãos, entre outras;*
- Forma de escolha do ouvidor (por exemplo: eleição, indicação, lista tríplice) e prazo do mandato, se for o caso;*
- Atribuições do cargo de ouvidor, buscando garantir a autonomia na sua atuação e definir as normas gerais para o cargo;*
- Estrutura da ouvidoria, com definição das áreas internas, se houver, e a criação de cargos, se necessário, preferencialmente com a ouvidoria ficando vinculada à autoridade máxima do órgão ou entidade;*
- Indicação dos canais de atendimento que serão utilizados e dos prazos que serão aplicados, lembrando que a Lei n. 13.460/2017 determina que a ouvidoria*

deverá oferecer a decisão administrativa final ao usuário no prazo de 30 dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

No sítio [www.ouvidorias.gov.br](https://ouvidorias.gov.br/noticias/2018/rede-de-ouvidorias-divulga-norma-modelo-de-regulamentacao-da-lei-de-protecao-e-defesa-do-usuario-de-servicos-publicos) (<https://ouvidorias.gov.br/noticias/2018/rede-de-ouvidorias-divulga-norma-modelo-de-regulamentacao-da-lei-de-protecao-e-defesa-do-usuario-de-servicos-publicos>) há um modelo de norma regulamentadora que o auxiliará na construção de seu normativo.

2. ESCOLHENDO O OUVIDOR

O profissional responsável pela ouvidoria pode ter formação acadêmica em qualquer área. O importante é que tenha experiência na prevenção e solução de conflitos, e/ou atendimento ao público; habilidades interpessoais para gerir a equipe e dialogar com gestores de outras áreas, assim como escutar os cidadãos com respeito e disponibilidade.

3. EQUIPE E INFRAESTRUTURA

EQUIPE DE TRABALHO

Uma das principais atividades da ouvidoria é o atendimento ao cidadão. Inclua na sua equipe pessoas que estejam dispostas a realizar atendimentos com empatia e cordialidade, e que tenha bom domínio da língua portuguesa.

Além disso, para uma comunicação efetiva com os cidadãos, é importante atentar para as características do público atendido, em especial no que se refere ao seu perfil sociocultural. Esse perfil poderá exigir que a sua equipe tenha habilidades específicas, como falar outras línguas ou dialetos. Lembre-se, ainda, que nem toda a equipe estará necessariamente dedicada ao atendimento: também existirão tarefas administrativas que precisarão ser desempenhadas; portanto, a equipe também deverá contar com pessoas com tais tipos de habilidades.

Além disso, o tamanho da equipe tem a ver com a escolha dos canais e o volume de atendimentos. Haverá atendimento por telefone? Atendimento presencial? A demanda por atendimento deverá ser o fator crucial para a determinação do tamanho de sua equipe.

INFRAESTRUTURA

Acessibilidade: O local onde a ouvidoria será instalada é de fácil acesso para todas as pessoas? Pense nas pessoas com deficiência e com mobilidade reduzida, e considere a oferta de transporte público próximo ao local.

Sala individual para atendimento presencial: Trata-se de um espaço no qual o cidadão pode ter privacidade e segurança para expor suas necessidades e sentir-se acolhido. Esta sala deve ser bem limpa: ou seja, somente mesa, cadeiras e computador, sem nada que possa ser usado como arma (tesoura, copo ou garrafa de vidro etc.).

Além disso, em todo atendimento presencial é recomendada a participação de ao menos dois servidores da ouvidoria. Esta medida visa a garantir a segurança dos servidores e também a diminuir riscos de corrupção do agente público.

Tecnologia: A utilização de sistemas tem sido fundamental para o trabalho das ouvidorias, seja como canal de entrada de manifestações, seja como apoio à gestão das manifestações e organização das atividades.

4. CANAIS DE ATENDIMENTO

Para definir os canais de atendimento, é importante conhecer o público da ouvidoria. Algumas perguntas podem ajudar a refletir sobre isso:

Quais são as características da população da sua cidade? Qual a faixa etária dela, como se organizam os grupos sociais? Existem grupos em maior vulnerabilidade social? Neste levantamento, os dados do Censo realizado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) podem ser úteis.

Qual o público-alvo dos programas sociais disponibilizados pelos órgãos municipais? Quais são os serviços mais procurados? O site da prefeitura e o perfil nas redes sociais, caso existam, são muito acessados?

Após analisar estas duas questões principais (perfil dos cidadãos residentes na cidade e perfil dos destinatários

das políticas levadas a cabo pelo seu município), é possível verificar quais canais e modalidades de atendimento serão mais efetivos para alcançar o público.

Veja algumas modalidades de atendimento e confira algumas dicas:

ATENDIMENTO PRESENCIAL

Além do cuidado com o ambiente, é muito importante atentar para:

Linguagem inclusiva e cidadã. A linguagem deve ser clara, acessível, de fácil compreensão, evitando jargões e termos técnicos, proporcionando um atendimento adaptado às necessidades do cidadão. Deve-se evitar expressões preconceituosas ou ofensivas a indivíduos ou grupos, como “cabelo ruim”, “inválido”, “homossexualismo”;

Linguagem corporal. A postura do atendente deve ser aberta e receptiva. Por exemplo: braços cruzados podem indicar contrariedade em relação a quem está falando.

Registro das informações. Todas as manifestações, seja qual for o meio de comunicação utilizado, devem ser registradas em sistema informatizado. Isso permite que cada manifestação receba um número de protocolo e seja acompanhada tanto pela ouvidoria como pelo cidadão.

ATENDIMENTO TELEFÔNICO

É preciso dimensionar o tamanho da estrutura a ser

oferecida. O telefone pode ser ligado a uma única linha direta com apenas um atendente, se a procura for pequena; ou pode fazer parte de uma central de telefonia, se assim necessário.

É preciso definir quem irá pagar a conta da chamada telefônica. Se for a ouvidoria, é necessário realizar um contrato com a operadora de telefonia para que seja disponibilizado um número de discagem gratuita. A Ouvidoria-Geral da União viabilizou a utilização do tridígito 162 para as ouvidorias dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios. Os procedimentos para obtenção do tridígito estão disponíveis no site www.ouvidorias.gov.br.

ATENDIMENTO VIA INTERNET

A utilização de sistemas informatizados para o registro de manifestações é uma facilidade para a população e um grande aliado para a gestão da ouvidoria, pois é essencial que esta unidade tenha uma base de dados de onde possa extrair informações para gerar relatórios, fazer recomendações aos gestores e prestar contas à sociedade.

Para aqueles municípios que não dispõem de sistemas próprios de ouvidoria, Controladoria-Geral da União oferece, por meio da Ouvidoria-Geral da União, o sistema e-Ouv. Para isso, basta que o município faça adesão ao Programa de Fortalecimento das Ouvidorias, como você verá mais adiante.



Quer conhecer mais sobre o e-Ouv?

Acesse www.ouvidoria.gov.br e conheça o sistema mais usado no Poder Executivo Federal.

5. GESTÃO: TIPOS, PRAZOS E RESPOSTAS

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

A Ouvidoria-Geral da União e as ouvidorias federais trabalham com seis tipos de manifestação, que também são recomendadas aos estados e municípios pela Rede de Ouvidorias:

Denúncia: Comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo. Exemplo: veículos da prefeitura sendo utilizados por servidores para levar filhos na escola;

Reclamação: Demonstração de insatisfação relativa a serviço público. Exemplo: falta de iluminação pública;

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. Exemplo: Pedido para tampar um buraco na rua;

Elogio: Demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre

o serviço oferecido ou atendimento recebido. Exemplo: Satisfação com o atendimento recebido em um posto de saúde;

Sugestão: Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública federal. Exemplo: Sugestão para divulgação dos horários de ônibus em quadros nos pontos de ônibus.

Pedido de Simplificação: Proposição de melhoria voltada à racionalização de exigências e de procedimentos na prestação de serviços pela Administração Pública, eliminando formalidades desnecessárias para as finalidades almejadas. Exemplo: sugestão de entrega de documentos via sistema informatizado para solicitar a emissão de uma certidão.

PRAZOS E RESPOSTAS

As ouvidorias públicas devem dar tratamento e responder as manifestações recebidas observando o prazo de 30 dias, prorrogável de forma justificada por mais 30 dias, de acordo com o disposto no art. 16 da Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017.

As ouvidorias federais costumam dar uma resposta intermediária quando ainda não têm uma resposta conclusiva para a manifestação. Isso garante que o cidadão se mantenha sempre informado sobre o andamento de sua manifestação, e sobre quais providências a Ouvidoria e a

Administração estão adotando para tratar a sua demanda.

De acordo com a Lei, as áreas responsáveis pela tomada de providências e envio de informações deverão responder aos pedidos da ouvidoria dentro do prazo de 20 dias, contados do recebimento no setor. Esse prazo pode ser prorrogado por igual período, desde que haja justificativa expressa (art. 16, parágrafo único). Pode ser que uma norma interna ou específica estabeleça um prazo inferior a esse. Perceba que, considerando as prorrogações, a ouvidoria terá um prazo total de 60 dias para fornecer a resposta conclusiva, sendo que a área interna responsável pelo assunto terá até 40 dias para prestar esclarecimentos.

ORGANIZAÇÃO E MONITORAMENTO DAS AÇÕES

Mesmo que a sua cidade não conte com infraestrutura para a utilização de sistemas informatizados, é muito importante que as informações da ouvidoria fiquem registradas de alguma forma. Reserve um tempo para planejar como serão os processos e como os dados e as tarefas serão organizadas. Isso serve para você localizar o que precisa, além de facilitar a procura por alguma informação e assegurar ao cidadão que a manifestação dele não ficará perdida.

6. DIVULGAÇÃO

A ouvidoria já está estruturada e você já tem uma equipe

para desempenhar as atividades. Agora, é preciso que as pessoas saibam disso. Primeiramente, o apoio do prefeito ou prefeita é fundamental para que a ouvidoria do município consiga fazer seu trabalho dentro da estrutura administrativa. Converse com secretários e servidores sobre o papel desta nova unidade.

E, claro, não deixe de pensar em uma estratégia de comunicação com a população sobre a criação da ouvidoria. Lembre-se ainda de que este trabalho de divulgação é permanente; por isso, é muito importante que a ouvidoria tenha uma página no site da prefeitura. Devem ser divulgadas informações como horário de atendimento, endereço, canais de comunicação disponíveis, nome do ouvidor, estrutura organizacional, relatórios, tipos de manifestações recebidas e respectivos prazos de atendimento. E o mais importante: nunca deixe de divulgar o que é e para o que serve a ouvidoria do seu município.

7. CAPACITE-SE

A capacitação da equipe é um aspecto que contribui para a prestação de um serviço de qualidade. A Ouvidoria-Geral da União oferece uma série de cursos, presenciais e à distância, que lhe auxiliarão a sempre se manter informado sobre as melhores práticas em Ouvidoria Pública.

Para conhecer os cursos e materiais disponíveis, basta visitar o Portal das Ouvidorias:

www.ouvidorias.gov.br 

Rede Nacional de Ouvidorias

A Rede Nacional de Ouvidorias, prevista pelo Decreto n.º 9.492/2018, tem a finalidade de integrar as ações de simplificação desenvolvidas pelas unidades de ouvidoria dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, sob coordenação da Ouvidoria-Geral da União.

Participando da Rede, você contará com suporte na criação da ouvidoria, como orientações técnicas, uso gratuito do Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias (e-ouv), apoio em tecnologia e a participação em cursos.

A adesão à Rede é voluntária e gratuita. Para participar, basta preencher o formulário eletrônico de adesão disponível em: <http://www.ouvidorias.gov.br/rede-nacional-de-ouvidorias/adesao-a-rede-nacional-de-ouvidorias>

Para mais informações entre em contato pelo e-mail: cgouv@cgu.gov.br.

www.cgu.gov.br

 [cguonline](https://www.facebook.com/cguonline)

 [@cguonline](https://twitter.com/cguonline)

 [cguoficial](https://www.youtube.com/cguoficial)

 [company/cguonline](https://www.linkedin.com/company/cguonline)

CONTROLADORIA-GERAL
DA UNIÃO



PÁTRIA AMADA
BRASIL
GOVERNO FEDERAL