

CARTILHA da Ouvidoria

O que é a Ouvidoria Municipal?





**CARTILHA DA OUVIDORIA
MUNICÍPIO DE FRAIBURGO-SC**

Elaborada e Revisada por:

Márcio Luís Machado

Departamento de Controladoria Interna

Divisão de Ouvidoria

Av. Rio das Antas, 185 – Centro – Fraiburgo – SC

CEP: 89.580-000

Fone: 0800 647 2528

www.fraiburgo.sc.gov.br/ouvidoria/home.aspx

Prefeito

Wilson Ribeiro Cardoso Junior

Abril/2021



CARTILHA DA OUVIDORIA MUNICÍPIO DE FRAIBURGO-SC

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO.....	4
2. FUNÇÕES DA OUVIDORIA.....	4
3. O PERFIL DO OUVIDOR.....	5
4. COMO FUNCIONA A OUVIDORIA	5
a) Formas de Registro.....	5
b) Cadastro do Caso	6
c) Importante.....	6
5. MODALIDADES DE MANIFESTAÇÃO.....	6
6. FLUXO DOS TRABALHOS DA OUVIDORIA	7
7. SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO: OUVIDORIA OU ACESSO A INFORMAÇÃO?	8
8. LEI DE ACESSO A INFORMAÇÃO	8
9. O QUE É UM PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO?	9





CARTILHA DA OUVIDORIA MUNICÍPIO DE FRAIBURGO-SC

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Município de Fraiburgo é 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.

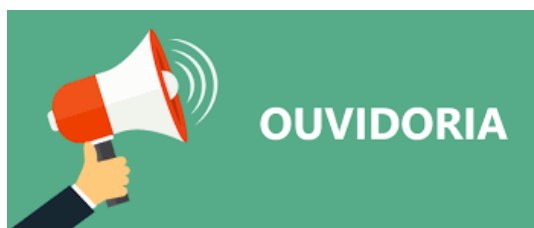


A ouvidoria é a ponte de diálogo entre o cidadão e administração pública, permitindo que este colabore para a melhoria dos serviços prestados pelo Município por meio de elogios, sugestões, solicitações, reclamações e denúncias de atos pertencentes à instituição municipal.

A Ouvidoria não deve ser confundida com o SIC – Serviço de Informação ao Cidadão, 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 “Cartilha da Ouvidoria Municipal” foi concebida nesse contexto, propondo-se a oferecer subsídios e orientações, esboçando o perfil desejável para o Ouvidor e as competências da equipe de uma Ouvidoria, sendo 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.

2. FUNÇÕES DA OUVIDORIA



A Ouvidoria recebe as manifestações dos cidadãos, analisa, orienta e encaminha o caso às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração. A partir das informações trazidas pelos cidadãos, a Ouvidoria pode identificar melhorias, providenciar mudanças, assim como apontar situações irregulares no órgão ou entidade cuja ação está sendo questionada, compreendendo as diferentes formas de manifestações dos cidadãos.



CARTILHA DA OUVIDORIA MUNICÍPIO DE FRAIBURGO-SC

3. O PERFIL DO OUVIDOR

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.

É importante que profissional responsável pela Ouvidoria 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.



4. COMO FUNCIONA A OUVIDORIA



A Ouvidoria é o canal institucional oficial direto da Prefeitura de Fraiburgo, para que o cidadão usuário dos serviços públicos municipais possa fazer o registro da sua manifestação.

Buscando o melhor atendimento da manifestação, é importante fornecer todas as informações para que a ouvidoria entenda a situação e consiga levar sua manifestação ao setor responsável, que irá adotar as providências para resolução do caso. O papel da ouvidoria é compreender as dificuldades, insatisfações e conflitos para ajudar a resolver o problema e otimizar os serviços públicos.

a) Formas de Registro

- Via formulário online;
- Atendimento Telefônico: 0800 647 2528 (Ligação Gravada);
- Atendimento Presencial: Na central de atendimento.

O atendimento telefônico ou presencial será feito somente em horário de expediente da Prefeitura Municipal.



CARTILHA DA OUVIDORIA MUNICÍPIO DE FRAIBURGO-SC

b) Cadastro do Caso

Para facilitar o atendimento, antes de entrar em contato com a Ouvidoria, seja pessoalmente, por telefone ou e-mail, tenha em mãos os seguintes dados:

- - Nome completo;
- - CPF;
- - E-mail;
- - Telefone de contato;
- - Endereço do solicitante.



c) Importante

Ao fazer sua manifestação, informe todos os dados necessários para que o setor responsável pela manifestação tenha condições de identificar de forma rápida o problema e reportar o caso de volta ao solicitante. As manifestações registradas de maneira anônima são consideradas “Comunicações” e não é possível o seu acompanhamento. Caso deseje acompanhar o andamento da sua manifestação e receber uma resposta do órgão ou entidade, por favor identifique-se.

5. MODALIDADES DE MANIFESTAÇÃO

Denúncia	Comunicação de um ato ilícito praticado contra a administração pública.	As denúncias envolvem a comunicação de infrações disciplinares, crimes, a prática de atos de corrupção e as violações de direitos.
Elogio	Expressão de satisfação com um atendimento público.	O elogio é uma forma de demonstrar satisfação com um atendimento ou com a prestação de um serviço público.
Reclamação	Manifestação de insatisfação com o serviço público.	Esta manifestação inclui também críticas a atos da administração municipal, das concessionárias de serviços públicos ou de servidores, bem como eventuais opiniões desfavoráveis.



CARTILHA DA OUVIDORIA MUNICÍPIO DE FRAIBURGO-SC

Simplifique	Sugestão de ideias para desburocratizar o serviço público.	Este tipo de manifestação colabora com a otimização dos serviços públicos prestados à população.
Solicitação	Pedido de atendimento ou uma prestação de serviço.	Esta manifestação é mais uma forma de comunicação entre o cidadão e o Município na prestação de atendimento, prestação de serviço público ou esclarecimento de dúvidas.
Sugestão	Apresentação de ideias ou propostas de melhoria dos serviços públicos.	Essas manifestações contribuem, de forma individual ou coletiva para o aperfeiçoamento das normas, procedimentos ou serviço público prestado pela administração municipal.

6. FLUXO DOS TRABALHOS DA OUVIDORIA

- Recebimento da manifestação a Central de Ouvidoria;
- Análise da situação pelo Moderador da Ouvidoria;
- Encaminhamento ao departamento competente (Secretarias Municipais);
- Acompanhamento;
- Resposta das secretarias a Central de Ouvidoria;
- Encaminhamento da resposta ao cidadão, pela Central de ouvidoria;
- Encerramento da manifestação.





CARTILHA DA OUVIDORIA MUNICÍPIO DE FRAIBURGO-SC

7. SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO: OUVIDORIA OU ACESSO A INFORMAÇÃO?

Nos pedidos de informação realizados pelo cidadão ou empresa, devemos separar serviços de “Ouvidoria” de “Serviços de Acesso à Informação”.

- 1) Solicitação de informação, que se refere a um dado facilmente disponível e que pode ser obtido rapidamente. Por exemplo: qual o telefone da prefeitura? Qual o endereço do posto de saúde? Informações como essas, que muitas vezes **são até de conhecimento geral**, podem ser prestadas pela equipe da Ouvidoria.



- 2) Outro tipo de informação é aquela prevista pela Lei de Acesso à Informação (LAI), prestada pelo “Acesso à informação”, e que se refere a informações, dados e documentos produzidos por todos os órgãos e entidades da administração pública. Esse é chamado de pedido de acesso à informação. No caso da administração municipal, o cidadão pode querer saber, por exemplo, quantos servidores trabalham na prefeitura; ou quanto foi gasto em uma determinada obra realizada pelo município. Esses dados, que são produzidos e guardados pela administração municipal, requerem uma pesquisa para serem divulgados. **Esse trabalho NÃO é atribuição da Ouvidoria, e SIM do “Serviço de Acesso à Informação”.**



Acesso à
Informação

8. LEI DE ACESSO A INFORMAÇÃO

A Lei de Acesso à Informação (LAI) nº 12.527/2011 entrou em vigor em 16 de maio de 2012 e tem como propósito regulamentar o direito constitucional de acesso dos cidadãos às informações públicas no país.

O direito de acesso à informação traz vantagens para a sociedade e para a administração pública porque possibilita a participação ativa dos cidadãos nas ações do governo e, em consequência, promove inúmeros ganhos tais como:

- A prevenção à corrupção: com acesso às informações públicas os cidadãos têm mais condições de acompanhar e monitorar as decisões de interesse público;





CARTILHA DA OUVIDORIA MUNICÍPIO DE FRAIBURGO-SC

- A melhoria da gestão pública: o acesso à informação pode contribuir para melhorar o desempenho dos órgãos e entidades públicas;
- O respeito aos direitos fundamentais: um governo transparente permite o respeito a esses direitos;
- O fortalecimento da democracia: os eleitores têm condições de fazer escolhas mais apropriadas se dispuserem de informações sobre as decisões tomadas pelos candidatos.

9. O QUE É UM PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO?

Entenda a Lei de Acesso à Informação

Lei nº 12.527



É uma demanda dirigida pelo cidadão a qualquer órgão ou entidade do poder público, feita por qualquer pessoa física ou jurídica – empresas ou associações civis, por exemplo, com a finalidade de ter acesso a informações.

A LAI estabelece que qualquer pessoa, física ou jurídica pode solicitar acesso às informações públicas ***desde que não sejam classificadas como sigilosas.***

Além das entidades governamentais, a LAI se aplica às entidades privadas sem fins lucrativos que recebam recursos públicos para realizar ações de interesse público.



FRAIBURGO | OUVIDORIA