

MANUAL OUVIDORIA



DEPARTAMENTO GOVERNANÇA CORPORATIVA

2019

PREFEITO MUNICIPAL DE SÃO CARLOS

AIRTON GARCIA FERREIRA

CHEFFE DE GABINETE – EXECUTIVO

JOSE ESPIRITO SANTO PIRES

SECRETARIO MUNICIPAL DE GOVERNO

EDSON FERMIANO

DEPARTAMENTO GOVERNANÇA CORPORATIVA

DANTE NONATO

SEÇÃO OUVIDORIA

ELISANGELA MULLER

COLABORADORES

IANDRA C. JOSE

CONTROLE INTERNO

DAIANE G. LOPES

CONTROLE INTERNO

Sumário

Apresentação	4
1. A OUVIDORIA PÚBLICA.....	4
1.1. O QUE É UMA OUVIDORIA PÚBLICA	4
1.2 FUNÇÕES DA OUVIDORIA MUNICIPAL	4
1.3 PLANO DE ATIVIDADES.....	5
2. PROCEDIMENTOS E NORMAS DA OUVIDORIA.....	6
2.1 COMPETÊNCIA.....	6
2.2 NORMAS.....	6
2.2.1 VIA TELEFONE:.....	6
2.2.2 VIA – EMAIL:	7
2.2.3 PRESENCIAL:	7
2.2.4 OFÍCIO:	7
2.2.5 CASOS EMERGENCIAIS:	7
2.2.6 PROCESSOS ADMINISTRATIVO	7
2.2.7 CANCELAMENTOS	7
2.2.8 RETORNO AO MUNÍCIPE	8
2.3 DOS RELATÓRIOS.....	8
2.4 PRAZOS.....	8
3. ATENDIMENTO	9
4. REFERÊNCIAS.....	11

Apresentação

A Ouvidoria do Município é considerada instrumento da democracia, na medida em que possibilitam à sociedade o exercício do direito à participação e ao controle da administração pública. Constituindo-se em um canal de interlocução entre o cidadão e o poder público.

O “**Manual da Ouvidoria do Município**” contempla devida questões relacionadas ao atendimento do cidadão, a gestão da informação e a Lei de Acesso à Informação, além de oferecer, na forma de anexos, referências quanto a atos normativos, sites de interesse e modelos de formulários.

Destarte, **MANUAL DA OUVIDORIA**, ora apresentada, é uma ferramenta importante para a concretização dos objetivos que se deseja fomentar.

Esperamos que seja um instrumento relevante para os gestores que acreditam na relação entre município e o cidadão para alcançar o bem comum.

1. A OUVIDORIA PÚBLICA

1.1. O QUE É UMA OUVIDORIA PÚBLICA

É na unidade do setor pública, 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, denúncias e elogios sobre a prestação do Serviço Público. A Ouvidoria Municipal é um interlocutor entre o cidadão e a Administração Pública – o conjunto dos órgãos, entidades e agentes públicos dos diversos setores de atuação do Estado em nível Federal, Estadual e Municipal.

1.2 FUNÇÕES DA OUVIDORIA MUNICIPAL

A Ouvidoria Municipal recebe as demandas dos cidadãos, analisa, orienta e encaminha os casos às áreas responsáveis.

Em razão da importância e responsabilidade da Ouvidoria Municipal seguimos os requisitos:

- Conduta ética;
- Distanciamento das questões político-participativas;
- Abertura de diálogo;
- Competência para liderar pessoas;
- Habilidade de comunicação;
- Compromisso com a participação cidadã e com os Direitos Humanos.
- Disposição para contribuir com a eficiência e a melhoria da gestão pública.

1.3 PLANO DE ATIVIDADES

O plano de Atividades da Seção Ouvidoria estabelece os assuntos a serem abordados, tais como **RECLAMAÇÕES, DENÚNCIAS, SOLICITAÇÕES, ELOGIOS E OUTROS**.

Os trabalhos a serem realizados propiciarão ações preventivas e de orientações às secretarias com objetivo de assegurar a legalidade, assim como do munícipe.

Os procedimentos e as técnicas de controle a serem utilizadas poderão ser conceituados como o conjunto de verificações e averiguações que permitirão obter evidência ou provas suficientes e adequadas para analisar as informações e fundamentações.

Assim, por meio das ações previstas, serão feitas verificações e avaliações das atividades realizadas na Prefeitura Municipal de São Carlos. A seleção das áreas e dos processos a serem examinados, auditados, fiscalizados, acompanhados e monitorados levará em consideração aspectos de materialidade, relevância, vulnerabilidade, criticidade e risco, apontamentos e recomendações do TCE – SP, eventuais instruções e/ou ações do Ministério Público – ou qualquer outro órgão de controle externo.

A Ouvidoria obedece ao disposto na da Lei Federal número 13.460/17, e Lei Municipal número 12.753/2001.

2. PROCEDIMENTOS E NORMAS DA OUVIDORIA

2.1 COMPETÊNCIA

A Ouvidoria tem por finalidade receber, catalogar, selecionar e encaminhar todas as demandas solicitadas assim como supostas irregularidades, bem como sugestões de aprimoramento, críticas ou reclamações de serviço.

COMPETE A OUVIDORIA: Receber sugestões de aprimoramento, críticas, reclamações ou informações a respeito dos serviços.

Todas e quaisquer reclamações deverão gerar um número de **PROTOCOLO**.

Deverá realizar a triagem das manifestações e encaminhá-las as Secretaria órgãos para averiguação e eventuais providências a serem tomadas.

Manter sempre avisado, quando possível, os autores das manifestações informados a respeito de averiguações e providências que foram tomadas e que deverão ser tomadas por parte das secretarias e Órgãos.

2.2 NORMAS

2.2.1 VIA TELEFONE:

Ao receber as manifestações via telefone deverão ser registradas junto ao sistema **CANAL CIDADÃO** onde gerará um número de protocolo. Após isto, até o prazo de 24 horas, retornaremos ao munícipe informando o número do protocolo e qual secretaria foi enviado e informando a data do retorno (20 dias) no qual já é especificado junto ao sistema.

Manteremos um cronograma de retorno das secretarias sempre observando a data de vencimento.

Pode o munícipe solicitar sigilo em seu nome e telefone (este sigilo será garantido pela Ouvidoria). Quando notarmos que os prazos não foram cumpridos, a ouvidoria reiterará e estipulará o prazo de imediato

2.2.2 VIA – EMAIL:

A Ouvidoria recebe o e-mail e formaliza o protocolo, enviando-o via ofício à secretaria ou Órgão, estabelecendo sempre os prazos acima.

2.2.3 PRESENCIAL:

O munícipe deverá preencher a **FICHA PRESENCIAL** (anexo) e em seguida o atendente irá gerar o protocolo anexando a ficha presencial com ofício e envia a Secretaria ou Órgão.

2.2.4 OFÍCIO:

A Ouvidoria recebe Ofício, formaliza o protocolo no sistema, enviando via ofício à secretaria ou Órgão, estabelecendo sempre os prazos acima.

2.2.5 CASOS EMERGENCIAIS:

Nos casos emergenciais, entramos em contato via telefone com respectivos responsáveis informando o tipo da manifestação ou ocorrência, e na sequência enviamos para secretaria ou órgão para as providências cabíveis.

2.2.6 PROCESSO ADMINISTRATIVO

Dependendo da natureza da manifestação tomamos a iniciativa de abertura de **PROCESSO ADMINISTRATIVO**.

Todas as manifestações, denúncias, reclamações, solicitações e elogios são registrados junto ao nosso sistema para que seja gerado um **PROTOCOLO**.

2.2.7 CANCELAMENTOS

Nos casos de ofensas, denúncias vazias, além de notória carência de fundamentos na manifestação serão analisadas pelo colegiado, ou seja, **DEPARTAMENTO GOVERNANÇA CORPORATIVA E SEÇÃO OUVIDORIA**, caso haja necessidade de cancelamento do referido **PROTOCOLO** (todos os cancelamentos são devidamente **ARQUIVADOS e ASSINADOS** junto a Seção Ouvidoria).

2.2.8 RETORNO AO MUNÍCIPE

Quando a Ouvidoria recebe o retorno das Secretarias ou Órgãos, entramos em contato com o **MUNÍCIPE** via telefone informando e se possível o mesmo comparecer na Ouvidoria no horário pré-estabelecido para tomar ciência.

(em casos que solicita cópia do retorno – o procedimento é preenchimento de formulário próprio da Ouvidoria e encaminhando ao Judicial para autorização, todas as cópias deverão ser custeadas pelo solicitante após autorização do Judicial).

O não comparecimento a Ouvidoria manterá um cronograma de 10 dias úteis, após esta data será **AUTOMATICAMENTE ARQUIVADO**.

Todos os registros serão mensalmente informamos ao Gabinete do Prefeito para ciência em relação as demandas registradas. Assim como **RELATÓRIO MENSAL, SEMESTRAL E ANUAL**.

2.3 DOS RELATÓRIOS

Os relatórios e informações são efetuados através do sistema **CANAL CIDADÃO**, em sistema numérico, além de gráficos especificados.

2.4 PRAZOS

Todas as manifestações recebidas via canal cidadão, presencial, e-mail, ofício (carta) ou por telefone 156 – 0800 – 3362-1080, no prazo de 24 horas são enviados e registrados ou até mesmo de imediato, porém a Lei Municipal número 12.753/2001 ART. 4 § II, PREVE ATÉ 5 (cinco) dias para abertura do protocolo. A presente Lei também prevê o retorno ao município em seu Art 6º o prazo no máximo de 20 dias corridos para responder ao solicitado e recomendado pela Ouvidoria.

3. ATENDIMENTO

Todo atendimento será GRATUITO.

Em caso do reclamante ser analfabeto, será lavrado uma ata da reclamação ou denúncia, observando os seguinte procedimento:

Leitura da Ata diante do reclamante e de uma testemunha no qual devera a testemunha assinar e o reclamante aposição da impressão digital.

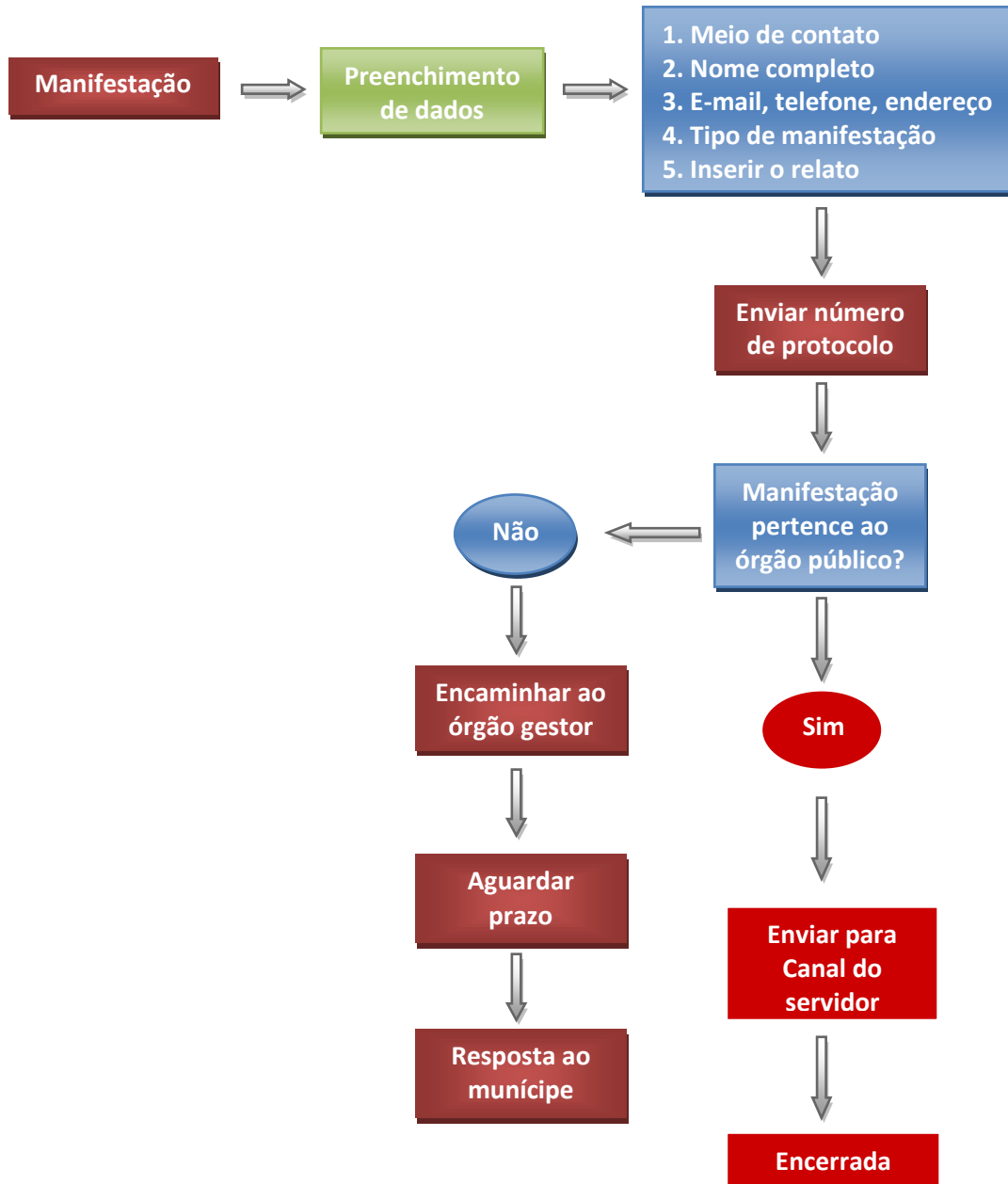
Não sofrerá quaisquer restrições relativas a sexo, raça, religião, opção sexual convicção política ou ideologia condições socioeconômica, nacionalidade idade ou local de residência no município.

Segue em anexo os canais de comunicação com a OUVIDORIA do Município de São Carlos- SP.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM OUVIDORIA		
TIPO DE ATENDIMENTO	ENDEREÇO	ATENDIMENTO
E-mail	ouvidoria@saocarlos.sp.gov.br	24 horas
Presencial	Comparecer junto a Ouvidoria no 1º andar do Paço Municipal e a demanda será registrada através do CANAL CIDADÃO	Segunda à sexta feira 08h às 12h 14h às 18h
CANAL CIDADÃO FORMULARIO	www.prefeituramunicipaldesaocarlos@sp.gov.br Entrando no site da prefeitura, no lado direito - links rápidos – OUVIDORIA, na sequência entrar em formulário onde é preenchido pelo munícipe e, após cadastrado o formulário será enviado. O munícipe já sai com número do PROTOCOLO	24 horas
(16) 3362-1080 156 08007701552	DIRETO COM OUVIDORIA	Segunda à sexta feira 08h às 12h 14h às 18h

TODAS AS DEMANDAS, DENÚNCIAS, ELOGIOS, INFORMAÇÕES, RECLAMAÇÕES E SOLICITAÇÕES SÃO GERADOS PROTOCOLOS.

FLUXOGRAMA



4. REFERÊNCIAS

BRASIL. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. **Diário Oficial da União, Brasília, DF.**

SÃO CARLOS. Lei nº 12.753, de janeiro de 2001. **Diário Oficial de São Carlos, SP.**

Associação Brasileira de Ouvidores. Disponível em: <http://www.abonacional.org.br/>