



**Prefeitura Municipal de São Gonçalo**  
**Secretaria Municipal de Administração**  
**Ouvidoria Geral**



**Abril**  
**2021**



**Prefeitura Municipal de São Gonçalo**  
**Secretaria Municipal de Administração**  
**Ouvidoria Geral**

Nelson Ruas dos Santos

**Prefeito do Município de São Gonçalo**

Bruno Cerqueira Ribeiro

**Secretário Municipal de Administração**

Leonardo Neves dos Santos de Oliveira

**Subsecretário Municipal de Administração**

Michele Ruffatto Neves dos Santos

**Coordenadora da Ouvidoria Geral**



**Prefeitura Municipal de São Gonçalo**  
**Secretaria Municipal de Administração**  
**Ouvidoria Geral**

**OUVIDORIA GERAL DA PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO GONÇALO**

Secretaria Municipal de Administração – SEMAD

Ouvidoria Geral

Rua Dr. Feliciano Sodré, n°. 100 – Centro, CEP: 24.440-440 - São Gonçalo/RJ.

*E-mail:* [ouvidoriageral@pmsg.gov.br](mailto:ouvidoriageral@pmsg.gov.br)

Contatos: 55 – (21) 2199-6374 e 2199-6420



**Prefeitura Municipal de São Gonçalo  
Secretaria Municipal de Administração  
Ouvidoria Geral**

## **APRESENTAÇÃO DO MANUAL**

O presente Manual tem por objetivo consolidar os aspectos básicos referentes à Gestão da Ouvidoria Geral da Prefeitura Municipal de São Gonçalo (PMSG).

De maneira bem simples, em uma série de perguntas e respostas, abordaremos:

1. Os fundamentos legais da Ouvidoria;
2. O que é uma Ouvidoria Pública?
3. A nossa Missão;
4. A nossa Função;
5. O que é uma manifestação?
6. Como se dá o tratamento destas manifestações? – Fluxo de Trabalho;
7. Tipos de manifestação;
8. Prazos de Resposta;
9. Conteúdo das Respostas;
10. Atendimento ao cidadão;
11. Elementos para uma boa comunicação com o cidadão;
12. Atuação dos servidores na Ouvidoria; e
13. Ouvidoria x Primeiro atendimento nos Setores.

Almejamos, com isto, a melhoria, a simplificação e o aperfeiçoamento do nosso fluxo de trabalho, processos e normas, na busca da excelência gerencial.

Tudo isso resultará no aumento da produtividade e na melhoria da qualidade dos serviços prestados.

Passaremos a ter capacitação para tratar a manifestação do cidadão.



**Prefeitura Municipal de São Gonçalo  
Secretaria Municipal de Administração  
Ouvidoria Geral**

No decorrer do dia a dia teremos o controle da informação, dispondo de ferramentas adequadas para isto.

Vamos lá?

Antes de tudo,

**1. Qual o fundamento legal que garante a participação do cidadão na Gestão Pública? Qual é a base do nosso trabalho?**

A Constituição da República Federativa do Brasil (CRFB) – a “Constituição Cidadã” – instituiu a base jurídica que possibilitou a consolidação do Regime Democrático no Brasil.

Na CRFB, uma série de direitos e garantias foram estabelecidos, dentre eles, a ampliação da participação social na Administração Pública.

O Art. 37, § 3º, da CRFB, assevera que:

*“Art. 37 A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte: (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)*

*[...]*

*§ 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente: (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)*



**Prefeitura Municipal de São Gonçalo**  
**Secretaria Municipal de Administração**  
**Ouvidoria Geral**

*I - As reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços; (Incluído pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998).*

*II – O acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII; (Incluído pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998).*

*III - a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública. (Incluído pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998).”*

O Art. 5º, inciso XXXIII, e o §2 do Art. 216, todos da CRFB, estabelecem que:

*“Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:*

*[...]*

*XXXIII - todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado;”*



**Prefeitura Municipal de São Gonçalo**  
**Secretaria Municipal de Administração**  
**Ouvidoria Geral**

*“Art. 216 Constituem patrimônio cultural brasileiro os bens de natureza material e imaterial, tomados individualmente ou em conjunto, portadores de referência à identidade, à ação, à memória dos diferentes grupos formadores da sociedade brasileira, nos quais se incluem:*

*[...]*

*§ 2º - Cabem à Administração Pública, na forma da lei, a gestão da documentação governamental e as providências para franquear sua consulta a quantos dela necessitem.”*

E o que tudo isso quer dizer?

Quer dizer que foi materializada no Texto Constitucional a participação social do cidadão na Gestão Pública como um dos elementos primordiais para a garantia de Direitos Humanos e para a organização das Políticas Públicas, concretizando, desta forma, os princípios da democracia participativa e representativa.

A aprovação da Lei nº 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação - e da Lei nº 13.460/2017 - Código de Defesa do Usuário do Serviço Público -, é fruto deste processo.

E é justamente a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa do Usuário dos serviços públicos da Administração Pública, que é uma das nossas principais bases, nosso “livro de cabeceira”.

Carinhosamente chamada de “Código de Defesa do Usuário do Serviço Público”, esta Lei – de abrangência Nacional – representou um relevante reforço para o nosso trabalho, pois estabeleceu regras e procedimentos que são exigíveis a todos os Órgãos e Entidades da Administração Pública, sobretudo no que concerne às Ouvidorias Públicas.



**Prefeitura Municipal de São Gonçalo**  
**Secretaria Municipal de Administração**  
**Ouvidoria Geral**

## **2. E o que é uma Ouvidoria Pública?**

As Ouvidorias Públicas são instituições de participação social, com vistas a auxiliar o cidadão nas suas relações com o Estado.

Atuamos neste processo de interlocução, isto é, fazemos uma “ponte” entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem a melhoria dos serviços públicos prestados.

Importante salientar que cada uma destas manifestações recebidas gera oportunidade de aperfeiçoamento das instituições e dos servidores públicos, e estimulando a prestação de serviços de qualidade, capazes de garantir os direitos humanos.

Quando mediamos o acesso a bens e serviços públicos, apresentamo-nos como um importante instrumento de gestão para a Administração Pública, que tem a oportunidade de aperfeiçoar suas perspectivas e ações.

A Lei 13.460/2017 possui um Capítulo específico que versa sobre as Ouvidorias Públicas (Capítulo IV).

Nos termos do **Art. 13 da Lei 13.460/2017**, as Ouvidorias terão como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

*“Art. 13 [...]*

*I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;*

*II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;*

*III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;*



**Prefeitura Municipal de São Gonçalo**  
**Secretaria Municipal de Administração**  
**Ouvidoria Geral**

*IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;*

*V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;*

*VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e*

*VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.”*

Com vistas à realização de seus objetivos, as Ouvidorias deverão (**Art. 14**):

*“Art. 14 [...]*

*I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e*

*II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.”*

### **3. Qual a nossa Missão?**

A Missão da Ouvidoria Geral da PMSG é promover a realização da democracia e a efetividade dos Direitos Humanos, por intermédio da mediação de conflitos e do reconhecimento do cidadão como sujeito de direitos.



**Prefeitura Municipal de São Gonçalo  
Secretaria Municipal de Administração  
Ouvidoria Geral**

#### **4. Qual a nossa função?**

Com vistas a concretizar a nossa Missão – no dia a dia –, devemos desempenhar algumas funções, quais sejam: ouvir, compreender e qualificar as diferentes formas de manifestação dos cidadãos, acompanhar e responder às solicitações e demonstrar os resultados produzidos.

Vamos a elas:

##### **4.1. Ouvir e compreender as diferentes formas de manifestação dos cidadãos:**

Atuamos como uma espécie de tradutores, intermediadores entre o Estado e o cidadão. Não podemos ser meros repassadores e encaminhadores de demandas. Precisamos agregar valor tanto à manifestação do cidadão quanto à resposta do Estado.

##### **4.2. Reconhecimento do cidadão como um sujeito de direitos:**

Como servidores públicos, temos a **obrigatoriedade** de reconhecer os cidadãos como sujeitos de direito, sem fazer dentre eles qualquer tipo de distinção.

Estamos a serviço da democracia e devemos ser compreendidos como espaços plurais, abertos à mediação e à resolução das demandas dos cidadãos.

Ainda que o cidadão **faça demandas em quantidade excessiva**, em tom agressivo, ou mesmo que apresente manifestação aparentemente descabida, temos o dever de tentar compreendê-la e dar-lhe o melhor tratamento possível.

Por muitas vezes, a pessoa só quer ser ouvida e perceber que alguém se importa.



**Prefeitura Municipal de São Gonçalo  
Secretaria Municipal de Administração  
Ouvidoria Geral**

**4.3. Dar tratamento adequado às demandas apresentadas pelos cidadãos:**

As manifestações dos cidadãos precisam ser recebidas e respondidas de acordo com um procedimento preestabelecido que contenha prazos e fluxos bem delineados.

**4.4. Promover a comunicação e melhorias na Gestão Pública, caracterizando situações e identificando os seus contextos.**

Nestes casos, o Estado pode utilizá-las como oportunidades de melhoria na gestão.

**4.5. Demonstrar os resultados produzidos em razão da participação social, produzindo Relatórios Gerenciais capazes de subsidiar a Gestão Pública:**

A participação social só acontece, de verdade, se as manifestações apresentadas pela população influenciarem de alguma forma a tomada de decisões dos agentes públicos.

**Este é um dos maiores e mais eficazes instrumentos de gestão.**

Isso significa que não há verdadeira participação social se as Ouvidorias apenas recebem e respondem às manifestações, sem utilizar estas informações para alterar os processos na Administração Pública.

**5. E, afinal, o que é uma manifestação?**

Manifestar é o ato de expor, apresentar, declarar, tornar visível, publicar.

A manifestação é uma forma de o cidadão expressar para a Ouvidoria seus anseios, angústias, dúvidas, opiniões.



**Prefeitura Municipal de São Gonçalo  
Secretaria Municipal de Administração  
Ouvidoria Geral**

Assim, pode auxiliar o Poder Público a aprimorar a gestão de políticas e serviços, ou a combater a prática de atos ilícitos.

Todos os meios de comunicação possíveis podem ser utilizados, tais como: canais para manifestações pela *Internet*, por telefone, presencial e por carta.

Virtualmente, as manifestações podem chegar por *E-mail*, Redes Sociais, bem como pelo Sistema Ouvidoria 2.0 (In: <https://servicos.pmsg.rj.gov.br/ouvidoriaweb/>), que permite a qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhar denúncias, reclamações, solicitações de providência, sugestões, elogios ou solicitações de simplificação para órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal.

**6. Depois de cadastradas, como se dá o tratamento destas manifestações? Ou seja, qual é o fluxo de trabalho?**

Uma vez cadastradas, as manifestações são analisadas seguindo um fluxo de atendimento definido, qual seja:

- a. Recebemos as manifestações do cidadão (a partir de sua percepção);
- b. Fazemos a triagem, que é analisar o conteúdo e verificar o assunto;
- c. Encaminhamos estas manifestações para as áreas internas competentes, via Sistema Ouvidoria 2.0;
- d. A Área técnica ou Órgão parceiro avalia a manifestação e nos fornece subsídios para a resposta ao cidadão, também via Sistema Ouvidoria 2.0;
- e. Analisamos cada um destes subsídios recebidos, elaboramos as repostas e encaminhamos ao cidadão;
- f. Consolidamos esta percepção do cidadão acerca da prestação do serviço público, gerando diagnósticos e recomendações; e
- g. Apresentamos estes diagnósticos aos Gestores e estes adotam medidas de aprimoramento dos serviços prestados.



**Prefeitura Municipal de São Gonçalo  
Secretaria Municipal de Administração  
Ouvidoria Geral**

## **7. Quais os tipos de manifestações?**

A Lei nº 13.460/2017 definiu as manifestações dos usuários como reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços (Art. 2º, inciso II).

### **7.1 Reclamação:**

Trata-se de demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização deste serviço. Enquadram-se, neste ponto, as críticas e as opiniões desfavoráveis.

### **7.2 Elogio:**

Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido.

### **7.3 Sugestão:**

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

### **7.4 Solicitação de providências:**

Pedido para adoção de providências por parte da Administração.

A solicitação refere-se a um requerimento de atendimento ou serviço. Pode ser utilizada inclusive para comunicar problemas, como no caso em que o usuário comunica a falta de um medicamento e requer a solução do problema.



**Prefeitura Municipal de São Gonçalo  
Secretaria Municipal de Administração  
Ouvidoria Geral**

### **7.5 Denúncia:**

Ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.

A denúncia envolve infrações disciplinares, crimes, prática de atos de corrupção, má utilização de recursos públicos ou improbidade administrativa que venham ferir a ética e a legislação, bem como as violações de direitos, mesmo que ocorridas em âmbito privado.

### **8. Quais os prazos de resposta?**

Nos termos do Art. 16 da Lei nº 13.460/2017, as Ouvidorias deverão responder às manifestações de forma conclusiva, em até 30 (trinta) dias, contados a partir do seu recebimento.

Este prazo pode ser prorrogado por igual período, desde que haja uma justificativa expressa.

Nos termos do Parágrafo Único do referido Art.16, 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 20 (vinte) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

### **9. E o conteúdo das respostas?**

Pedimos sempre uma atenção especial **ao conteúdo** das respostas encaminhadas à Ouvidoria.



**Prefeitura Municipal de São Gonçalo  
Secretaria Municipal de Administração  
Ouvidoria Geral**

Precisamos dar tratamento adequado às demandas apresentadas pelos cidadãos – as suas solicitações precisam ser recebidas e respondidas de acordo com um procedimento preestabelecido que contenha prazos e fluxos bem delineados.

As respostas precisam **conter informações mais precisas, com datas, dados e pareceres mais concretos.**

Ou, apenas, que nos seja respondido “*o serviço já foi prestado a contento, em tal data*”. Por muitas vezes, sabemos pelo próprio cidadão que a situação já foi sanada.

#### **10. Como deve ser feito o atendimento ao cidadão na Ouvidoria?**

O Art. 4º da Lei nº 13.460/2014 dispõe que “*os serviços públicos e o atendimento do usuário serão realizados de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia*”.

E o que é atender?

Atender é acolher, prestar atenção, tomar em consideração, servir, escutar e responder. É o reconhecimento do outro como sujeito de direitos. Quando uma pessoa nos procura, ela é cidadão/usuário, e não um cliente/consumidor.

#### **Atendimento é diferente de tratamento.**

O atendimento busca satisfazer as demandas de informação, produtos ou serviços, apresentadas pelo cidadão. Já o tratamento se refere **à maneira** como o usuário é recebido e atendido.

Um atendimento de qualidade não significa apenas assistir o cidadão em suas necessidades.



**Prefeitura Municipal de São Gonçalo**  
**Secretaria Municipal de Administração**  
**Ouvidoria Geral**

Mais que isso.

Precisamos estabelecer elementos que contribuem para uma comunicação adequada e um bom relacionamento com o público que procura a Ouvidoria.

Muitas vezes, podemos estar até mesmo com a negativa do atendimento, mas só pelo bom tratamento o cidadão já sai satisfeito.

#### **11. E que elementos são estes?**

- **Empatia:** É o se colocar no lugar do outro. É tentar se identificar com o sentimento ou a reação de outra pessoa e compreendê-los, imaginando-se nas mesmas circunstâncias.

- **Linguagem cidadã:** O uso adequado da linguagem no atendimento ao cidadão precisa aproximá-lo do Estado. Precisamos ter uma linguagem clara, acessível, de fácil compreensão, evitando jargões e termos técnicos, proporcionando um atendimento adaptado às necessidades do cidadão.

Muitos dos que chegam aqui, muitas das vezes, não sabem ler nem escrever, quem dirá entender termos técnicos?

- **Linguagem inclusiva:** É aquela que não usa expressões preconceituosas ou ofensivas a indivíduos ou grupos sociais.

A qualidade no atendimento ao cidadão é um objetivo a ser buscado de forma permanente.



**Prefeitura Municipal de São Gonçalo**  
**Secretaria Municipal de Administração**  
**Ouvidoria Geral**

**12. E quanto aos servidores que atuam na Ouvidoria? Quais as características desejáveis?**

- **Presteza:** demonstração do desejo de servir, valorizando prontamente a solicitação do cidadão. Por muitas vezes, o cidadão somente quer uma informação, uma orientação.

- **Cortesia:** manifestação de respeito ao cidadão e de cordialidade no trato com o público. Boa educação. Gentileza, às vezes em oferecer apenas um copo de água para acalmá-lo.

- **Flexibilidade:** capacidade de lidar com situações não previstas;

- **Respeito à diversidade:** atendimento a todas as pessoas sem preconceitos;

- **Cuidado com a linguagem verbal e não verbal:** e isso inclui a forma de falar, o tom de voz e até mesmo gestos e expressões faciais. O cidadão já chega na Ouvidoria estressado, insatisfeito... Em muitos dos casos, com toda a razão. Imagina se formos levantar nossa voz também?

- **Boa redação e capacidade de síntese:** para transformar manifestações em relatos claros e estruturados;

- **Sensibilidade Social e Proatividade;** e

- **Conhecimento das competências locais e dos serviços prestados pela PMSG.**



**Prefeitura Municipal de São Gonçalo  
Secretaria Municipal de Administração  
Ouvidoria Geral**

**13. Atenção! Ouvidoria não é Setor de Primeiro Atendimento – uma observação acerca do atendimento dos cidadãos nos Setores:**

Como já visto, a Ouvidoria é um espaço em que podem ser apresentadas sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias.

Recebemos as manifestações dos cidadãos, analisamos, orientamos e encaminhamos às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração do caso.

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

Ocorre que, no que concerne ao primeiro atendimento nos próprios Setores, temos percebido diversos casos em que o cidadão comparece a esta Ouvidoria alegando que *“estive em tal Setor, mas eles me mandaram direto para a Ouvidoria. Não me atenderam. Pediram para abrir um Protocolo na Ouvidoria”*.

E, por muitas vezes, **verificamos que a situação já pode ser sanada na própria Secretaria!**

A Ouvidoria atua no pós-atendimento ou atendimento de segundo nível, que se refere aos casos que não foram bem resolvidos pelos setores normais da Instituição, seja por limitação de autoridade, seja devido a falhas operacionais.

Deve ainda estabelecer um relacionamento direto e não burocrático, entre o cidadão e a Instituição, que é representada pelo Estado.

Além de identificar necessidades, distorções, erros e ilegalidades na administração, promovendo melhorias.



**Prefeitura Municipal de São Gonçalo**  
**Secretaria Municipal de Administração**  
**Ouvidoria Geral**

Por isso, achamos importante fazer esta observação, uma vez que se trabalharmos em conjunto, cada um fazendo a sua parte, conseguiremos a excelência no atendimento ao público e na efetiva prestação do serviço.

**14. Como entrar em contato com a Ouvidoria Geral da Prefeitura Municipal de São Gonçalo?**

- **Atendimento presencial:** Rua Feliciano Sodré, nº. 100 – Centro, São Gonçalo.
- **Telefones:** 2199-6374/2199-6420
- **Link da Ouvidoria: In:** <https://servicos.pmsg.rj.gov.br/ouvidoriaweb/>



**Prefeitura Municipal de São Gonçalo**  
**Secretaria Municipal de Administração**  
**Ouvidoria Geral**

## **REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

Consultas realizadas na *Internet*, no Portal GOV.BR:

**Manual de Ouvidoria, 2019:** disponível *in:* <[https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/central-de-conteudos/biblioteca/arquivos/ManualdeOuvidoriaPublica2019\\_web.pdf](https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/central-de-conteudos/biblioteca/arquivos/ManualdeOuvidoriaPublica2019_web.pdf)>;

**Sete passos para criar uma Ouvidoria no meu Município:** disponível *in:* <<https://www.gov.br/cgu/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/transparenciapublica/colecao-municipio-transparente/arquivos/setepassos-para-criar-uma-ouvidoria-no-meu-municipio.pdf>>;

**Ferramentas de Resolução de Conflitos para as Ouvidorias Públicas:** disponível *in:* <<https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/resolucao-pacificade%20conflitos/ferramentasderesolucaodeconflitos.pdf>>;

**Curso Gestão em Ouvidoria (Módulos I, II e III), pela Controladoria Geral da União – PROFOCO,** disponível *in:* <<https://www.escolavirtual.gov.br/curso/119>>.