



Prefeitura Municipal de Nova Venécia
Estado do Espírito Santo



OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Prefeito Municipal

André Willer Silva Fagundes

Vice Prefeito

Paulo Roberto Alves Damaceno

Controlador Geral

Wagner Willis Scherrer

Ouvidora Geral

Angela Ribeiro Pazitto

Sumário

1. Apresentação.....	
1.1. Marco Normativo e Participação Democrática.....	
1.2. O que é carta de Serviços da Ouvidoria Geral.....	
1.3. Missão e Funções da Ouvidoria Municipal.....	
1.4. O Atendimento ao Cidadão.....	
1.5. Informações Importantes PARA VOCÊ.....	
2. Código de Ética do Ouvidor.....	
3. Tipos de Manifestação.....	
4. Principais Etapas da Ouvidoria.....	
4.1. Características de atendimento.....	
4.2. Mecanismos de comunicação com os usuários.....	
5. Canais de atendimento.....	
5.1. Instalações Físicas.....	
6. Considerações Finais.....	

1. Apresentação

A Ouvidoria Municipal de Nova Venécia, criada pela Lei Complementar nº 19, de 26 de julho de 2022, órgão de assessoramento superior vinculado a Controladoria Geral do Município, estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública nos termos da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e art.84-A da Lei Orgânica Municipal.

A ouvidoria é um órgão autônomo de controle da administração da Prefeitura Municipal de Nova Venécia, vinculado ao Poder Executivo Municipal, para defesa dos direitos e interesses dos cidadãos, quanto a atuação do poder público Municipal.

A Ouvidoria Geral do Município é um órgão de interlocução entre o poder Executivo Municipal e a sociedade, constituindo-se um canal aberto para o recebimento de solicitações, pedidos de informações, reclamações, sugestões e quaisquer outros encaminhamentos da sociedade, desde que relacionados a Prefeitura Municipal de NOVA Venécia - ES.

O objetivo da Ouvidoria é se tornar um canal eficiente de condução das opiniões, sugestões, reclamações e problemas da sociedade, que visa garantir os direitos dos cidadãos, concretizando, dessa forma, o princípio da eficiência, os princípios da ética e da transparência nas relações com a sociedade.

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. Constitui, portanto, canal por meio do qual o cidadão participa de forma efetiva no controle social da gestão pública.

1.1. Marco Normativo e Participação Democrática

A participação ativa dos cidadãos brasileiros no controle da gestão pública é assegurada pela Constituição Federal de 1988. Os cidadãos ao serem considerados pela carta magna como sujeitos de direito, com capacidade para influenciar nas decisões do Estado, afirmou os princípios da democracia participativa e da democracia representativa.

O exercício desse direito permitiu o surgimento de diferentes formas de participação – direta e indireta – na sociedade brasileira. Em 1992, a Lei nº 8.490, criou a Ouvidora-geral da República na estrutura regimental básica do Ministério da Justiça. Em seguida os Decretos nº 1.796/96 e nº 2.802/98 delegam ao Gabinete do Ministro da Justiça competências para desenvolver as atividades de Ouvidora-geral da República.

A participação e o direito de ser consultado está expresso no artigo 37 § 3º da Constituição que respalda o trabalho da Ouvidorias Públicas.

Art.37º da Constituição Federal de 1988: “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 (...) § 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta especialmente: I – as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviço de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços: II – o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo.

Em 2014 a União, por meio do Decreto nº 8.243/14, organizou os mecanismos e instâncias de participação social presentes na sociedade. As Ouvidorias Públicas fazem parte desse conjunto de instituições e constituem um instrumento de controle e participação social.

1.2. Carta de Serviços da Ouvidoria Geral

A Carta de Serviços, instituída pela [Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017](#), tem como objetivo dar visibilidade e transparência aos serviços prestados pelo poder público.

É um documento que demonstra as formas de acesso a esses serviços, e os compromissos quanto aos padrões de qualidade de atendimento.

1.3. Missão e Funções da Ouvidoria Municipal

A missão da Ouvidoria é promover a realização da democracia e a efetividade dos direitos humanos, por meio da medição de conflitos e do reconhecimento do outro como sujeito de direitos. Tem por objetivo buscar soluções para as demandas dos cidadãos, visando o aprimoramento de prestação do serviço, além de contribuir para a formulação de políticas públicas.

Como instituição principal que possui a responsabilidade de expandir os direitos dos cidadãos nas sociedades democráticas, o Estado desempenha um papel decisivo na criação de mecanismos que aumentem o controle e a participação social.

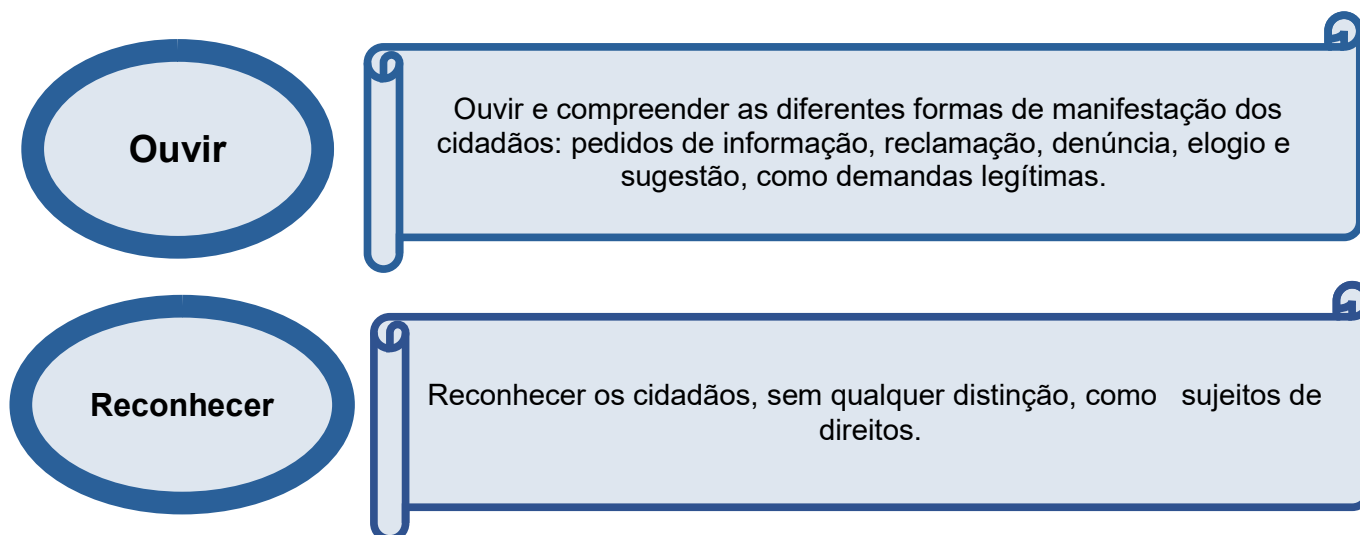
Visando aprimorar os serviços públicos prestados pela administração municipal, a melhor maneira é incentivar a participação do cidadão nas tomadas de decisões dos gestores públicos, uma vez que o feedback do cliente e/ou beneficiado é a forma mais eficiente de se saber se o que se fornece está ou não com a qualidade almejada.

O município deve estar aberto à participação dos cidadãos no processo de tomada de decisões. Com isso, as Ouvidorias são, portanto, um instrumento de estado democrático porque constituem um espaço de abertura às demandas e negociação dos interesses do cidadão.

Nesse cenário, a Ouvidoria Geral do Município de Nova Venécia deve constituir um canal decisivo para a escuta e encaminhamento das questões que afetam os cidadãos e atuar como órgão auxiliador direto quando o assunto for o aprimoramento dos serviços públicos, tendo em vista que é o órgão que mais possui capacidade de opinar de acordo com as necessidades da população.

A Ouvidoria é conferida a tarefa de interpretar as demandas de forma sistêmica, para delas inferir eventuais oportunidades de melhoria dos serviços e, em nome desses, sugerir mudanças.

Para cumprir sua missão, a ouvidoria possui algumas funções apresentadas a seguir:



Qualificar

Qualificar suas expectativas de forma adequada, caracterizando situações e identificando os seus contextos, para que o Município possa decodificá-las como oportunidades de melhoria.

Responder

Responder aos cidadãos.

Demonstrar

Demonstrar os resultados produzidos em razão da participação social, elaborando relatórios gerenciais capazes de subsidiar a gestão pública

IMPORTANTE SABER QUE:

A Ouvidoria não deve ser confundida com o SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente, 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 ação da Ouvidoria é fundamental na promoção de serviços públicos de qualidade, seja pela participação popular, seja anotando falhas em ações ou procedimentos, contribuindo, desse modo, para obter melhorias no desempenho dos órgãos.

1.4. O Atendimento ao Cidadão

A Ouvidoria mais Perto do Cidadão.

O sucesso do trabalho realizado pela Ouvidoria depende diretamente da capacidade de acolher as demandas do cidadão e oferecer respostas satisfatórias às suas necessidades. O entendimento desse processo favorecerá uma gestão pública flexível e a garantia da prestação de serviços públicos de qualidade. Desse modo, o trabalho das Ouvidorias consiste em transformar as manifestações dos cidadãos em ações afirmativas, estimulando o aperfeiçoamento das políticas públicas promovidas pelo Estado. Para tanto, os profissionais que atuam nas Ouvidorias devem ser capacitados para desenvolver habilidades, competências e atitudes necessárias a resolver as questões e demandas que lhe são apresentadas. Nesse sentido, a qualificação profissional vai além de um estoque de saberes e envolve outras competências e habilidades para lidar com diferentes situações e ocorrências. A competência profissional incorpora, portanto, três dimensões expressas em conhecimentos, habilidades e atitudes, a saber:

Conhecimento: refere-se ao saber o que fazer. É o resultado do processo de conhecimento de informações necessárias para saber o que deve ser feito e para compreender as tarefas a serem realizadas.

Habilidade: refere-se ao saber como fazer. É a capacidade de comunicação e negociação; do uso de ferramentas e instrumentos; o domínio no uso de rotinas, normas e procedimentos no dia a dia do trabalho.

Atitude: refere-se ao saber ser e querer fazer. Compreende o comportamento, postura e modo de atuação no ambiente de trabalho. São atitudes sustentadas por valores, princípios e crenças desenvolvidos durante nossa vida, reforçados e modificados em nossa vivência no mundo do trabalho.

1.5. Informações Importantes PARA VOCÊ.

O que NÃO é considerada manifestação de Ouvidoria para a Gestão Pública Municipal?

- Demandas referentes à esfera Federal ou sobre outros Estados.
- Irregularidades ocorridas entre particulares, sem envolvimento de servidor ou órgão público

Elementos fundamentais para o registro de uma denúncia:

- NOMES de pessoas e empresas envolvidas.
- QUANDO ocorreu o fato.
- ONDE ocorreu o fato.
- Quem pode TESTEMUNHAR.
- Se a pessoa pode apresentar PROVAS.

Tratamento específico para denúncias: Avaliação, classificação e encaminhamento realizado pela Ouvidoria Geral do Município.

2. Código de Ética do Ouvidor.

Código de Ética, nos termos enumerados a seguir:

1. Preservar e respeitar os princípios da “Declaração Universal dos Direitos Humanos, da Constituição Federal e das Constituições Estaduais”.
2. Estabelecer canais de comunicação de forma aberta, honesta e objetiva, procurando sempre facilitar e agilizar as informações.
3. Agir com transparência, integridade e respeito.
4. Atuar com agilidade e precisão.
5. Respeitar toda e qualquer pessoa, preservando sua dignidade e identidade.
6. Reconhecer a diversidade de opiniões, preservando o direito de livre expressão e julgamento de cada pessoa.
7. Exercer suas atividades com independência e autonomia.
8. Ouvir seu representado com paciência, compreensão, ausência de prejulgamento e de todo e qualquer preconceito.
9. Resguardar o sigilo das informações.
10. Facilitar o acesso à Ouvidoria, simplificando seus procedimentos, agindo com imparcialidade e justiça.
11. Responder ao representado no menor prazo possível, com clareza e objetividade.
12. Atender com cortesia e respeito as pessoas.
13. Buscar a constante melhoria das suas práticas, utilizando com eficácia e eficientemente os recursos colocados à sua disposição.
14. Atuar de modo diligente e fiel no exercício de seus deveres e responsabilidades.
15. Promover a reparação do erro cometido contra o seu representado.
16. Buscar a correção dos procedimentos errados, evitando a sua repetição, estimulando, persistentemente, a melhoria da qualidade na administração em que estiver atuando.

17. Promover a justiça e a defesa dos interesses legítimos dos cidadãos.

18. Jamais utilizar a função de Ouvidor para atividades de natureza político-partidária ou auferir vantagens pessoais e/ou econômicas.

19. Respeitar e fazer cumprir as disposições constantes no “Código de Ética”, sob pena de sofrer as sanções.

3. Tipos de Manifestação



As manifestações podem ser dispostas através de denúncias, reclamações, elogio, sugestões, solicitações de providências e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviço público e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

Denúncia: comunica a prática de irregularidade ou de ato ilegal, cuja solução dependa da atuação de órgãos apuratórios. Ainda que anônima, será apurada, desde que contenha indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

Reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de qualquer serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desses serviços.

Solicitação de providências: pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública municipal.

Elogio: demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido em órgãos e entidades da administração pública municipal.

Sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública municipal.

4. Principais Etapas



1) Recebimento e análise das manifestações

Nessa primeira etapa, o Ouvidor precisa entender o que o manifestante deseja e verificar se a demanda deve ou não ser acolhida pela Ouvidoria. Com a manifestação registrada, o profissional deve classificar a demanda de acordo com seu assunto e prioridade e decidir sobre o seu encaminhamento.



2) Encaminhamento de manifestações

Aqui o Ouvidor já entendeu a demanda e o que é necessário para resolvê-la. Com isso, o ouvidor encaminhará a manifestação para o setor responsável, indicando os prazos para a resposta à Ouvidoria. Conhecer a instituição é muito importante nessa etapa para entender exatamente qual será o direcionamento, pois em alguns casos será necessário encaminhar a mais de uma área para construção da resposta final ao manifestante.



3) Controle de prazos, respostas e conclusão

Agora que a manifestação já está nas mãos do(s) setor(es) responsável(is), é importante monitorar o andamento da resolução. Isso serve tanto para cobrar os setores internos (mas sempre seguindo o fluxo de funções sem pular etapas), quanto para atualizar o cliente ou cidadão sobre o andamento da sua manifestação. O Ouvidor deve sempre exigir da área responsável uma resposta que informe claramente as medidas que serão adotadas para resolver aquele problema específico e, também, outras ações necessárias para resolver sistemicamente aquele mesmo problema que pode estar impactando outros cidadãos. Importante ressaltar que somente após o Ouvidor ficar satisfeito com as providências adotadas, ele deve encaminhar a resposta final ao manifestante, respeitando sempre o prazo previamente acordado.



4) Gestão da informação e elaboração de relatórios gerenciais

A última etapa desse fluxograma do processo de gestão na Ouvidoria engloba a geração de relatórios gerenciais. Neles, o Ouvidor deve incluir todas as manifestações (em curso, tratadas e encerradas) de um período, exibindo gráficos e estatísticas sobre as demandas apresentadas no período.

Esses relatórios devem ser utilizados pela alta administração para a melhoria de processos, produtos e serviços. Isso reforçará a importância da Ouvidoria para o aperfeiçoamento contínuo da qualidade dos serviços e, conseqüentemente, da imagem da instituição.

4.1. Características de atendimento.

- **Celeridade e qualidade:** das respostas às demandas dos usuários;
- **Objetividade e imparcialidade:** no tratamento das manifestações;
- **Gratuidade:** de seus serviços e atividades;
- **Humanização e informalidade:** das relações estabelecidas com seus usuários.

4.2. Mecanismos de Comunicação com os Usuários.

A Ouvidora-geral do Município zela pelas seguintes diretrizes de trabalho:

- **Transparência:** disponibiliza o acesso às informações, garantindo o sigilo do demandante quando solicitado, ou necessário para o trâmite da matéria;
- **Responsividade:** o demandante sempre será informado da resposta de sua manifestação, ainda que a informação esteja indisponível;
- **Responsabilização:** compromisso com a informação prestada ao interessado;
- **Equanimidade:** atendimento personalizado, de forma justa, correta e imparcial e com tratamento igualitário de todos os demandantes;
- **Governança:** atuar como um canal de articulação da sociedade e governo, incentivando a participação da sociedade na gestão pública;
- **Confidencialidade:** durante a tramitação da demanda o seu conteúdo será de conhecimento exclusivo dos servidores envolvidos no processo;

5. Canais de Atendimento



Internet: Site da Prefeitura Municipal de Nova Venécia – Espírito Santo

<https://www.novavenecia.es.gov.br/fale-conosco/>

Atendimento via e-mail: **ouvidoria@novavenecia.es.gov.br – 24 horas**

Atendimento por telefone e presencial: (27)3772-6871 de Segunda – feira à Quinta – feira, de 7 h às 12 h e de 13 h às 17 h e sexta – feira de 07 h às 11H.

Atendimento Via Carta: Endereço: a Rua Ibirapu nº 26, Bairro Margareth, Cep: 29830-000 Nova Venécia – ES, **anexo a Secretaria Municipal de Saúde.**

5.1. Instalações Físicas.

A Ouvidoria está instalada no Endereço situado a Rua Ibirapu nº 26, Bairro Margareth, **Anexo a Secretaria Municipal de Saúde**, local de fácil acesso a todos os cidadãos, prevendo a presença de pessoas com deficiência e/ou com mobilidade reduzida e com oferta de transporte público próximo ao local.

O ambiente está disposto de uma sala para atendimento presencial. É o espaço no qual o cidadão pode ter privacidade e segurança para expor suas demandas e sentir-se acolhido em um espaço confortável.

6. Considerações Finais

A Ouvidoria Geral do Município tem cumprido sua missão de atuar como interlocutora entre o usuário e a gestão do sistema público, ao acolher e tratar as manifestações recebidas por canal de atendimento que dispõe.

Tendo como principal objetivo viabilizar os direitos dos cidadãos de serem ouvidos e terem suas demandas pessoais e coletivas tratadas adequadamente no âmbito do setor público, de modo que estas manifestações proporcionem uma melhoria contínua no serviço público, a ouvidoria tem atuado no sentido de aprimorar os serviços prestados e as entregas à sociedade.

Observa-se, ainda, a possibilidade de melhorias na sua atuação, de modo que a ênfase em ações de planejamento; a remodelagem da estrutura da Ouvidoria e dos fluxos de trabalho; a criação de indicadores de desempenho e de qualidade; o aperfeiçoamento do monitoramento das demandas encaminhadas para as redes interna e externa, auxiliem na melhoria da qualidade dos serviços prestados, na redução das manifestações em omissão e dos prazos de retorno ao usuário.

A Ouvidoria continuará investindo na melhoria e na qualidade dos seus processos, de modo a prestar, cada vez, mais um serviço com foco no usuário, de forma a aproximá-lo da gestão do Sistema Público.