

Anexo – Manual de Procedimentos para Ouvidores Municipais

Sumário

Apresentação.....	
Regulamentação.....	
Princípios.....	
LEGALIDADE.....	
IMPESSOALIDADE.....	
FINALIDADE.....	
MOTIVAÇÃO.....	
RAZOABILIDADE.....	
PROPORCIONALIDADE.....	
MORALIDADE ADMINISTRATIVA.....	
PUBLICIDADE.....	
SOLUÇÃO PACÍFICA DOS CONFLITOS.....	
PREVALÊNCIA DOS DIREITOS HUMANOS.....	
Diretrizes.....	
Plano de Trabalho.....	
Carta de Serviços.....	
Conciliação e Mediação.....	
Processamento de Informações.....	
Lei Geral de Proteção de Dados.....	
Sistema Informatizado e Sítio Eletrônico.....	
Manifestações.....	
SUGESTÃO.....	
ELOGIO.....	
SOLICITAÇÃO.....	
RECLAMAÇÃO.....	
DENÚNCIA.....	
Prazos.....	
Responsabilização.....	
Glossário.....	
LINGUAGEM CIDADÃ.....	
RESPOSTA CONCLUSIVA DEFINITIVA.....	
RESPOSTA CONCLUSIVA INTERMEDIÁRIA.....	

Elaborado por:

Wellyson Júnior Mineiro e Silva - Diretor de Ouvidoria Geral
Amaro Viana Carvalho - Contador
Lygia de Melo Leite - Controladora Geral do Município

Colaborado por:

João do Carmo Pedrosa
Paula Vasconcelos Caetano
Rodrigo Alvarenga dos Passos
Thiago Cerqueira Mattos e Castro

Apresentação

A presente normativa da Ouvidoria Geral, é um instrumento que a Administração Pública Municipal dispõe para organizar e orientar a atuação dos ouvidores setoriais do Poder Executivo Municipal, com a finalidade de aprimorar a prestação dos serviços públicos e o atendimento ao cidadão.

Através da leitura do art. 78 e 218 da Lei Complementar nº 218/2023, cabe à Ouvidoria-Geral do Município de Ouro Preto, a competência de “realizar a coordenação técnica das atividades de ouvidoria no Poder Executivo, gerenciamento do recebimento da demanda da população”.

Nesse sentido, editar normas regulamentadoras das atividades de ouvidorias é atividade que se insere no âmbito normativo dos dispositivos mencionados. Uma das principais formas de nortear as atividades das ouvidorias é, justamente, a edição de normas abstratas – ainda que haja outras formas igualmente importantes de promover essa orientação, tal como eventos de capacitação ou produção de material didático.

Com este Manual, a Ouvidoria-Geral da do Município de Ouro Preto pretende orientar os gestores e servidores públicos municipais envolvidos diretamente com os trabalhos de ouvidoria, considerando suas características, seus pressupostos de operacionalização e elementos outros que possam direcionar as ações destes agentes, com o objetivo maior de fortalecimento, uniformização e integração das ouvidorias.

Regulamentação

O poder regulamentador é a prerrogativa atribuída à Administração de editar normas gerais que permitam a efetivação de dispositivos legais. Trata-se de poder intrínseco aos órgãos públicos, que têm, dentro de suas esferas de competência, incumbências de gerenciar interesses públicos e de editar atos normativos que visem à consecução de suas funções legais. Assim, sendo a regulamentação a forma por excelência de expedir orientações, conclui-se que cabe à Controladoria Geral do Município expedir instruções direcionadas aos entes de ouvidorias do Poder Executivo Municipal.

Por meio do poder regulamentar, a Controladoria Geral do Município, no âmbito da Ouvidoria-Geral, não cria obrigações ou atribui prerrogativas estranhas àquelas já previstas em diploma legal de hierarquia superior, porém pode criar obrigações subsidiárias, isto é, estabelece deveres que decorrem daqueles já previstos; especificando e delimitando o alcance das obrigações legais das ouvidorias.

Tais normativos têm abrangência municipal, e portanto são aplicáveis a todos os órgãos e entidades do executivo municipal de Ouro Preto, vinculados à Ouvidoria para o desempenho de atividades de ouvidores setoriais.

Princípios

Os princípios são fundamentos que são utilizados para a interpretação das demais normas jurídicas e apontam os caminhos a serem seguidos pelos aplicadores da Lei. Tem o objetivo de eliminar lacunas, trazendo coerência e harmonia ao ordenamento jurídico.

Em regra, toda a Administração Pública, tanto a direta como a indireta, de qualquer dos poderes da União, bem como os Estados, Municípios e o Distrito Federal, estão sujeitos aos princípios. Desta forma, estando as ouvidorias municipais incluídas neste contexto, devem as mesmas atuar em conformidade com os princípios.

Alguns princípios estão elencados no artigo 37 da Constituição Federal, mas a lista não é exaustiva. Seguem alguns exemplos de princípios a serem observados:

LEGALIDADE

O princípio da legalidade surge diretamente vinculado ao Estado de Direito, preconizando que “a administração deve atuar segundo a lei e nunca contra ou além da lei” (LENZA, 2011, p. 1160). Nas palavras de Meirelles (1993, p. 82), “o administrador público está, em toda a sua atividade funcional, sujeito aos mandamentos da lei às exigências do bem comum, e deles não se pode afastar ou desviar (...)”.

IMPESSOALIDADE

O princípio da impessoalidade determina que “todos são iguais perante a lei”, sendo dever da Administração “atuar sem favoritismo ou perseguição, tratando a todos de modo igual ou, quando necessário, fazendo a discriminação necessária para se chegar à igualdade real ou material” (LENZA, 2011, p. 1161). Para Di Pietro (2013, p. 68), “a finalidade pública que deve nortear toda a atividade administrativa”.

FINALIDADE

O interesse público deve ser sempre o “objetivo certo e **inafastável** de qualquer ato administrativo (...). Todo ato que se apartar desse objetivo sujeitar-se-á à invalidação por desvio de finalidade” (MEIRELLES, 1993, P. 86). Para o autor, o desvio de finalidade de um agente público (ou seja, “a prática de ato administrativo sem interesse público ou conveniência para a Administração Pública”) é visto como uma modalidade de abuso de poder.

MOTIVAÇÃO

Pelo princípio da motivação, a administração pública é obrigada a indicar os fundamentos de fato e de direito de suas decisões. Para Di Pietro (2013, p. 82), “a sua obrigatoriedade se justifica em qualquer tipo de ato, porque se trata de formalidade necessária para permitir o controle da legalidade dos atos administrativos”.

RAZOABILIDADE

Decisões razoáveis na Administração Pública são aquelas que são fundamentadas de fato e de direito, levam em conta fatos públicos e notórios, guardam proporção adequada entre os meios empregados e o fim que se pretende alcançar. O princípio também se relaciona ao prazo de tramitação de processos judiciais ou administrativos. Conforme o inciso LXXVIII do artigo 5º da CF/1988, é assegurado a todos “a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação”.

PROPORCIONALIDADE

O princípio da proporcionalidade pode ser visto como um dos aspectos do princípio da razoabilidade. Sua importância, porém, demanda análise mais aprofundada. Por ele, determina-se que os meios de que a Administração Pública se utiliza devem ser proporcionais aos fins que ela pretende alcançar.

MORALIDADE ADMINISTRATIVA

Conforme o princípio da moralidade, as ações de todas as servidoras e os servidores públicos devem se basear na boa-fé, na probidade, na ética, na sinceridade, na cordialidade e na lealdade. É importante frisar que “mesmo os comportamentos ofensivos da moral comum implicam ofensa ao princípio da moralidade administrativa”. Também é importante o fato de que mesmo comportamentos em consonância com a lei, podem vir a ofender a moralidade administrativa (Di Pietro, 2013, p. 79). Conforme o inciso IV, parágrafo único da Lei nº 9.784/99, moralidade administrativa é a “atuação segundo padrões éticos de probidade, decoro e boa-fé”.

PUBLICIDADE

A transparência dos atos e das contas públicas se relaciona diretamente com o princípio da publicidade. Consta Meirelles (1993, p. 87) que “a publicidade, como princípio da administração pública, abrange toda atuação estatal, não só sob o aspecto de divulgação oficial de seus atos como, também, de propiciação de conhecimento da conduta interna de seus agentes”. Para Di Pietro (2013, p. 72), o princípio de publicidade “exige a ampla divulgação dos atos praticados pela Administração Pública, ressalvadas as hipóteses de sigilo previstas em lei”

SOLUÇÃO PACÍFICA DOS CONFLITOS

Princípio adotado no Direito Internacional, a solução pacífica de controvérsias preconiza que é dever do Estado buscar soluções pacíficas entre litígios, evitando a utilização de métodos coercitivos. É válido para dar fim a conflitos de interesses, prevenindo maiores consequências em situações conflituosas. São meios pacíficos de solução de conflitos: as negociações diretas, os sistemas consultivos, as mediações, as conciliações, as comissões de inquérito, as soluções arbitrais e judiciais, dentre outros.

PREVALÊNCIA DOS DIREITOS HUMANOS

Previsto no artigo 4º da CF/1988 e visto como um princípio regulador das relações internacionais, assim como o princípio de solução pacífica de controvérsias, o princípio

determina que os direitos humanos devem prevalecer sobre qualquer situação. Desta forma, normas protetivas da pessoa humana devem sempre estar acima de questões formalistas, indicando que os conteúdos da Administração Pública devem ser, sob qualquer hipótese, compatíveis com a proteção da pessoa humana.

Diretrizes

Além dos princípios, a presente normativa, em seu art. 2º, informa as linhas gerais que apontam o caminho a ser seguido. Estas instruções devem ser seguidas em seu planejamento e na elaboração de seu Plano de Trabalho, bem como na execução de suas atividades:

- I - agir com presteza e imparcialidade;
- II - colaborar com a integração das ouvidorias;
- III - zelar pela autonomia das ouvidorias;
- IV - consolidar a participação social como método de governo; e
- V - contribuir para a efetividade das políticas e dos serviços públicos.

Plano de Trabalho

O Plano de Trabalho consiste no planejamento de ações a serem desenvolvidas ao longo do ano. É um documento elaborado com o intuito de sistematizar as atividades necessárias à concretização destas ações e deve refletir o que será realizado pela equipe de ouvidoria. Envolve a descrição dos recursos humanos, financeiros, materiais e tecnológicos necessários à consecução das ações.

Deve conter, no mínimo, a definição de objetivos, de ações, de projetos, de metas e de resultados.

Além de servir como instrumento de controle gerencial, o plano deverá, sempre que possível, ser elaborado de forma participativa e validado por parte da direção do órgão e das pessoas-chave para que as ações tenham legitimidade e, de fato, possam ser implementadas.

Deve contemplar as ações necessárias para se obter o resultado final, com referências aos prazos estimados para a sua execução, por isso, deve ser estabelecido um cronograma contendo responsáveis, metas e objetivos.

Carta de Serviços

A Carta de Serviços ao Cidadão é um documento elaborado com o objetivo de informar aos cidadãos quais os serviços prestados, como acessá-los e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos.

Sua prática implica em um processo de transformação sustentada em princípios fundamentais – participação e comprometimento, informação e transparência, aprendizagem e participação do cidadão. Esses princípios têm como premissas o foco no cidadão e a indução do controle social.

Tem como objetivo tornar as organizações públicas cada vez mais preocupadas com a sociedade, facilitando o acesso do cidadão aos serviços ofertados. Por meio dessa ferramenta, os serviços e canais de atendimento ganham mais visibilidade e transparência.

Constitui importante instrumento de gestão com vistas a promover a implementação de políticas administrativas destinadas a aperfeiçoar as atividades desenvolvidas e os serviços prestados ao cidadão.

Conciliação e Mediação

Os conflitos existem em razão da diversidade de opiniões e percepções próprias da natureza humana e muitos destes conflitos surgem do relacionamento entre as instituições públicas e os usuários dos serviços por ela prestados.

Na maioria dos casos, o usuário deste serviço deseja ver seu caso resolvido e cabe à instituição criar um canal de atendimento e solução destes impasses.

A Ouvidoria, como canal direto de comunicação entre o cidadão e as organizações, deve atuar como um mediador natural, possibilitando um diálogo pacífico em busca de uma solução satisfatória para o conflito.

Desta forma a ouvidoria funciona como uma ponte entre as instituições e a sociedade visando a prestação de um serviço público de qualidade e que atenda ao cidadão.

Processamento de Informações

Uma das funções centrais das ouvidorias públicas é colaborar para a avaliação das políticas e dos serviços públicos. Isso é possível a partir das informações obtidas com a análise das manifestações, com a escuta aos cidadãos, mediante a realização de pesquisas de satisfação e do levantamento de expectativas e necessidades, entre outros instrumentos de controle e participação social.

A compilação e síntese dessas informações em relatórios gerenciais periódicos permitem o acompanhamento do processo de trabalho e a prestação de contas da ouvidoria. Além disso, trazem insumos para a tomada de decisões e para o planejamento de novas ações, objetivando sempre os melhores resultados. Por isso, os relatórios gerenciais são documentos estratégicos de grande valia. Eles podem tanto ser utilizados por usuários externos, como cidadãos, pesquisadores e órgãos fiscalizadores, como pelos usuários internos à organização, a exemplo dos gestores públicos e técnicos governamentais. Devem conter, no mínimo, registros quantitativos e qualitativos das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios recebidos, analisados e respondidos.

Para elaborar os relatórios gerenciais é necessário observar alguns requisitos:

- É interessante que o texto faça constar, em poucas linhas, o que pode se esperar dele como documento, qual é o seu objetivo;
- Depois, é preciso selecionar e apresentar informações com potencial de serem efetivamente analisadas. O relatório não deve estar lotado de dados. Deve-se buscar o essencial, as reais necessidades de análise e pesquisa. O importante é a qualidade e não a quantidade de conteúdo.
- O formato do relatório gerencial deve ser o mais prático possível, para que a comunicação seja fácil e fluida. Uma boa solução é estruturá-lo em tópicos curtos. Outra dica é fazer uso de gráficos, planilhas, tabelas e outros recursos visuais.

- Mas, para que um relatório gerencial seja realmente útil e acessível, é preciso ir além da mera apresentação de estatísticas. É preciso analisá-las a partir do plano de trabalho estabelecido e dos compromissos firmados na Carta de Serviços, produzindo reflexões e recomendações válidas para o público em geral e para a própria organização. Isso agrega valor e qualidade ao relatório, contribuindo para a transparência das ações públicas.
- Um detalhe importante: Não deixar de publicar os relatórios no site da ouvidoria e no portal da transparência do município. Não basta produzir um belo documento, mas, que seja de acesso restrito.

Lei Geral de Proteção de Dados

As Ouvidorias, enquanto instância de defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, possuem importante papel na proteção de dados e na adequação dos serviços públicos à evolução digital.

A proteção de dados pessoais deve ser realizada de maneira eficiente vislumbrando que o cidadão tenha a confiabilidade de que seus dados pessoais estão seguros e sendo utilizados de maneira apropriada, obedecendo ao princípio constitucional da inviolabilidade à privacidade, previsto no Art 5º da Lei Federal Nº 13.709/2018.

No contexto atual em que todos são guiados por informação e conhecimento, os dados pessoais são objetos de busca e o uso abusivo de dados pessoais é sinal de alerta e irregularidades em face à LGPD.

Para coibir práticas ilícitas de tratamento de dados pessoais, ações voltadas à proteção do titular do dado são realizadas garantindo direitos, privacidade e livre desenvolvimento da pessoa natural.

É essencial destacar também a diferenciação de dados pessoais e dados pessoais sensíveis:

Dado Pessoal: É a informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável.
Exemplo: Endereço residencial, CNH, CPF, telefone, RG, e-mail, dentre outros.

Dado Pessoal Sensível: É o dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural.

Considerando que esses dados podem colocar o titular em situação de discriminação ou vulnerabilidade, o tratamento dos mesmos deve seguir algumas regras específicas da LGPD, a fim de proteger o titular dos dados. Considerando as bases legais da Tabela I, extraída do Guia de Boas Práticas da Lei Geral de Proteção de Dados elaborado pelo Comitê Central de Governança de Dados do Poder Executivo Federal que consolida as hipóteses de tratamento autorizadas pela LGPD, com respectivas bases legais referentes ao tratamento de dados pessoais previsto no Art. 7º e dados pessoais sensíveis previsto no Art. 11.

Hipóteses de tratamento de dados pessoais previstas no art. 7º, da LGPD		
Hipóteses de tratamento	Dispositivo Legal para o Tratamento de Dados Pessoais	Dispositivo Legal para o Tratamento de Dados Pessoais Sensíveis
Hipótese 1: Mediante consentimento do titular	LGPD, art 7º, inc I	LGPD, art 11, inc I
Hipótese 2: Para o cumprimento de obrigação legal ou regulatória	LGPD, art 7º, inc II	LGPD, art 11, inc II, alinea “a”
Hipótese 3: Para execução de políticas públicas	LGPD, art 7º, inc III	LGPD, art 11, inc II, alinea “b”
Hipótese 4: Para realização de estudos e pesquisas	LGPD, art 7º, inc IV	LGPD, art 11, inc II, alinea “c”
Hipótese 5: Para execução ou preparação de contrato	LGPD, art 7º, inc V	Não se aplica
Hipótese 6: Para o exercício de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral	LGPD, art 7º, inc VI	LGPD, art 11, inc II, alinea “d”
Hipótese 7: Para proteção da vida ou da incolumidade física do titular ou de terceiro	LGPD, art 7º, inc VII	LGPD, art 11, inc II, alinea “e”
Hipótese 8: Para tutela da saúde do titular	LGPD, art 7º, inc VIII	LGPD, art 11, inc II, alinea “f”

Hipótese 9: Para atender interesses legítimos do controlador ou terceiro	LGPD, art 7º, inc IX	Não se aplica
Hipótese 10: Para proteção de crédito	LGPD, art 7º, inc X	Não se aplica
Hipótese 11: Para garantia da prevenção à fraude e à segurança do titular	Não se aplica	LGPD, art 11, inc II, alínea “g”

Tabela I: Fonte: Guia de Boas Práticas da Lei Geral de Proteção de Dados do Comitê, Central de Governança de Dados do Poder Executivo Federal, Brasil.

Vale reforçar também os direitos dos Titulares de dados pessoais detalhados nas Tabelas II e III.

Direitos que seguirão regramento LAI	
Direitos do titular de dados pessoais	Dispositivo na LGPD
Receber confirmação da existência de tratamento de seus dados pessoais	LGPD, art 18, inc I
Acessar seus dados pessoais	LGPD, art 18, inc II
Receber informação das entidades públicas e privadas sobre com as quais o controlador realizou uso compartilhado de seus dados pessoais, quando aplicável	LGPD, art 18, inc VII
Receber informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e sobre as consequências da negativa;	LGPD, art 18, inc VIII
Receber informações claras e adequadas a respeito dos critérios e dos procedimentos utilizados para a decisão automatizada, observados os segredos comercial e industrial.	LGPD, art 20, §1º

Tabela II: Fonte: Guia de Boas Práticas da Lei Geral de Proteção de Dados do Comitê, Central de Governança de Dados do Poder Executivo Federal, Brasil.

Direitos que seguirão regramento do Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos	
Direitos do titular de dados pessoais	Dispositivo na LGPD
Receber confirmação da existência de tratamento de seus dados pessoais	LGPD, art 18, inc III
Solicitar correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados	LGPD, art 18, inc III

Solicitar a anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com o disposto na LGPD	LGPD, art 18, inc IV
Solicitar a eliminação dos dados pessoais tratados com o consentimento do titular, exceto nas hipóteses previstas no art. 16 da LGPD (não aplicável em Ouvidoria)	LGPD, art 18, inc VI
Solicitar a revisão de decisões tomadas unicamente com base em tratamento automatizado de dados pessoais que afetem seus interesses, incluídas as decisões destinadas a definir o seu perfil pessoal, profissional, de consumo e de crédito ou os aspectos de sua personalidade	LGPD, art 20

Tabela III: Fonte: Guia de Boas Práticas da Lei Geral de Proteção de Dados do Comitê, Central de Governança de Dados do Poder Executivo Federal , Brasil.

Sistema Informatizado e Sítio Eletrônico

Dando cumprimento ao §3º do art. 3º desta normativa, a Controladoria Geral do Município (CGM) de Ouro Preto atua através do sistema de Ouvidoria, desenvolvido com o objetivo de se tornar um canal integrado para o encaminhamento de manifestações a órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal. O sistema possibilita a geração e disseminação de informações sobre as ouvidorias.

Importante observar que a presente normativa preconiza sobre atender aos tipos de manifestações nela inseridos, respeitando os prazos nela determinados. Prevê, ainda, a possibilidade de envio de respostas conclusivas intermediárias caso o prazo legal não possa ser cumprido para uma resposta conclusiva definitiva.

O sistema funciona inteiramente em ambiente online, e por isso não é preciso instalá-lo em computadores. Basta que o servidor da ouvidoria tenha o cadastro e a senha para utilizar o sistema, acessando o portal da Ouvidoria no site do município, disponível em <https://ouopreto.mg.gov.br/transparencia/ouvidoria>.

As principais contribuições do produto apresentado são:

- Fornecer um sistema para recepção, tratamento e gerenciamento de manifestações para ouvidorias que não possuem procedimento padronizado e informatizado;

- Permitir a obtenção de informações sobre as ouvidorias, facilitando a geração de relatórios e subsidiando as decisões e ações da CGM;
- Oferecer um mecanismo que mantém registro das manifestações, arquivos, prazos e acessos, auxiliando as atividades de controle interno do órgão cadastrado no sistema.

O cidadão pode realizar manifestação anônima ou identificada. Em ambos os casos, ao final do registro da manifestação, será gerado um número de protocolo, com o qual o cidadão poderá consultar o andamento do pedido posteriormente. Em todos os casos deverá ser observada a Lei Geral de Proteção de Dados, não sendo cedido qualquer dado considerado sensível, desde que devidamente justificado. O cidadão que se cadastrar no sistema e criar um perfil, terá acesso ao histórico de suas manifestações.

Manifestações

Manifestar é o ato de expor, apresentar, declarar, demandar, enfim, é ato que expressa o exercício de três direitos fundamentais: o de livre manifestação do pensamento (art. 5º, IV), o de petição (art. 5º, XXXIV) e o de participação na administração pública (art. 37, §3º). É a forma de o cidadão expressar à Ouvidoria seus anseios, dúvidas e opiniões.

A manifestação é gênero do qual são espécies a sugestão, o elogio, a reclamação, a solicitação diversa, e a denúncia.

As manifestações inseridas no sistema conforme art 7º desta normativa, não poderão receber nenhum tipo de supressão da informação obtida do cidadão por parte dos servidores, devendo ser respondidas com base nas informações obtidas pelo cidadão.

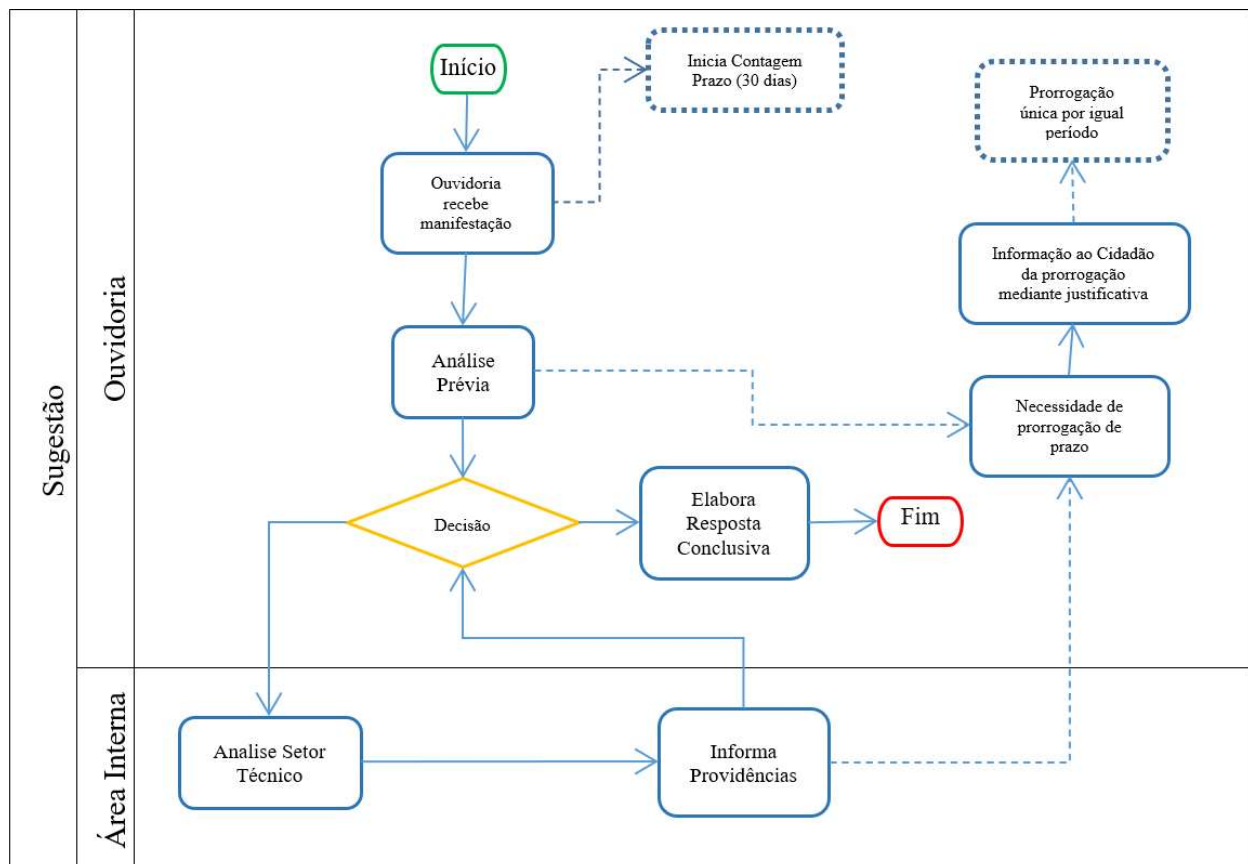
SUGESTÃO

Manifestação que apresenta uma ideia ou proposta para o aprimoramento dos serviços realizados pela Administração Pública, ainda que associada a uma reclamação específica. Contribuem de forma individual ou coletiva para o aperfeiçoamento da política, norma, padrão, procedimento, decisão, ato de órgão ou entidade do Poder Executivo ou serviço público prestado.

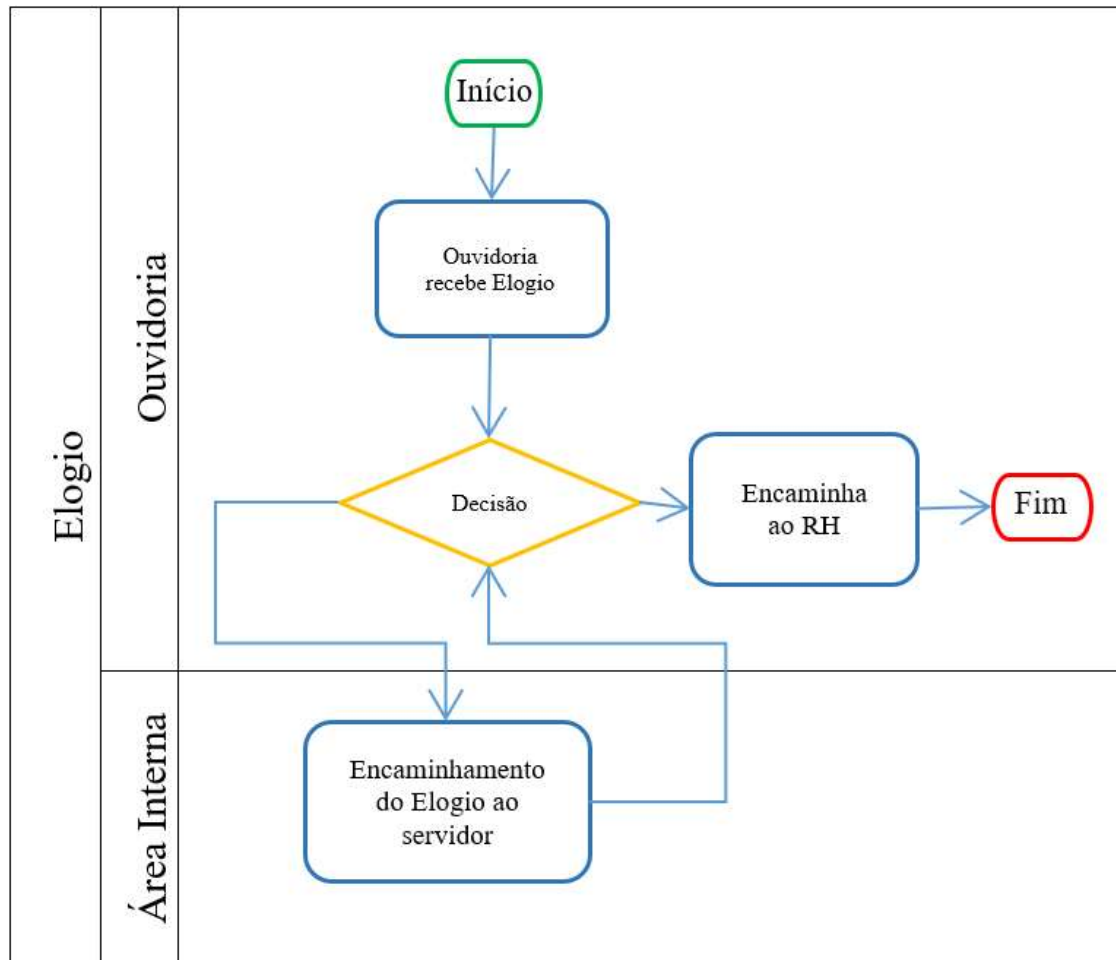
A sugestão é a forma de manifestação que mais intensamente permite a participação do cidadão na gestão da Administração Pública. É que, por meio da sugestão, uma ideia ou preferência nascida autenticamente do seio da sociedade, pode efetivamente se transformar em uma política pública em caráter permanente, alterando rotinas e fluxos do Estado.

Devido à sua relevância, a sugestão é a modalidade de manifestação que requer maior atenção por parte da ouvidoria. Por isso é que, ao receber uma sugestão, a ouvidoria deve se debruçar sobre ela, realizando análise prévia de sua viabilidade antes de encaminhá-la ao gestor, recomendando a adoção de providências para a sua implementação, se for o caso.

No caso das sugestões, a resposta conclusiva é aquela que oferece a análise prévia realizada, informando ao cidadão as medidas requeridas aos órgãos gestores, ou apresentando justificativa para impossibilidade de implementação da sugestão.

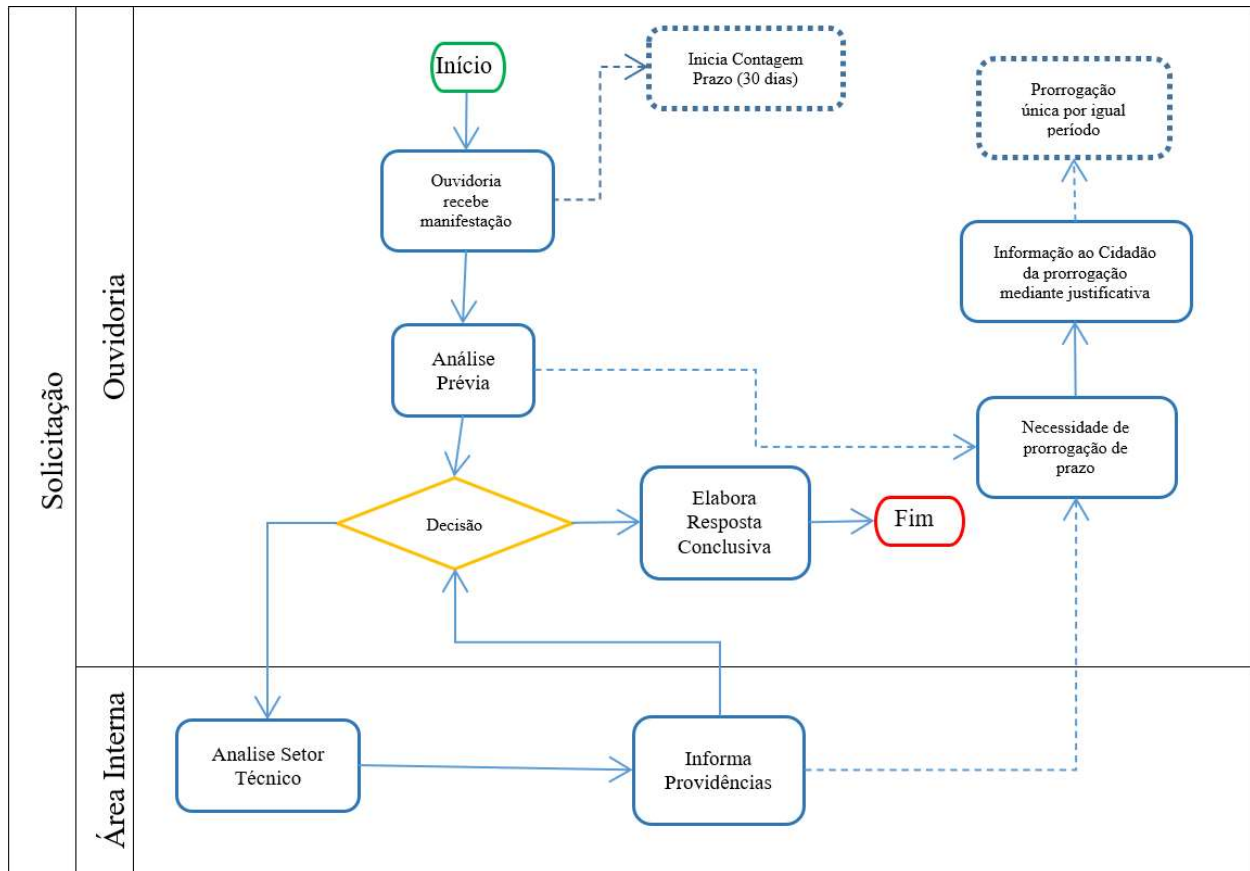


Elogio é a demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço recebido ou relativo a pessoas que participaram do serviço/atendimento.



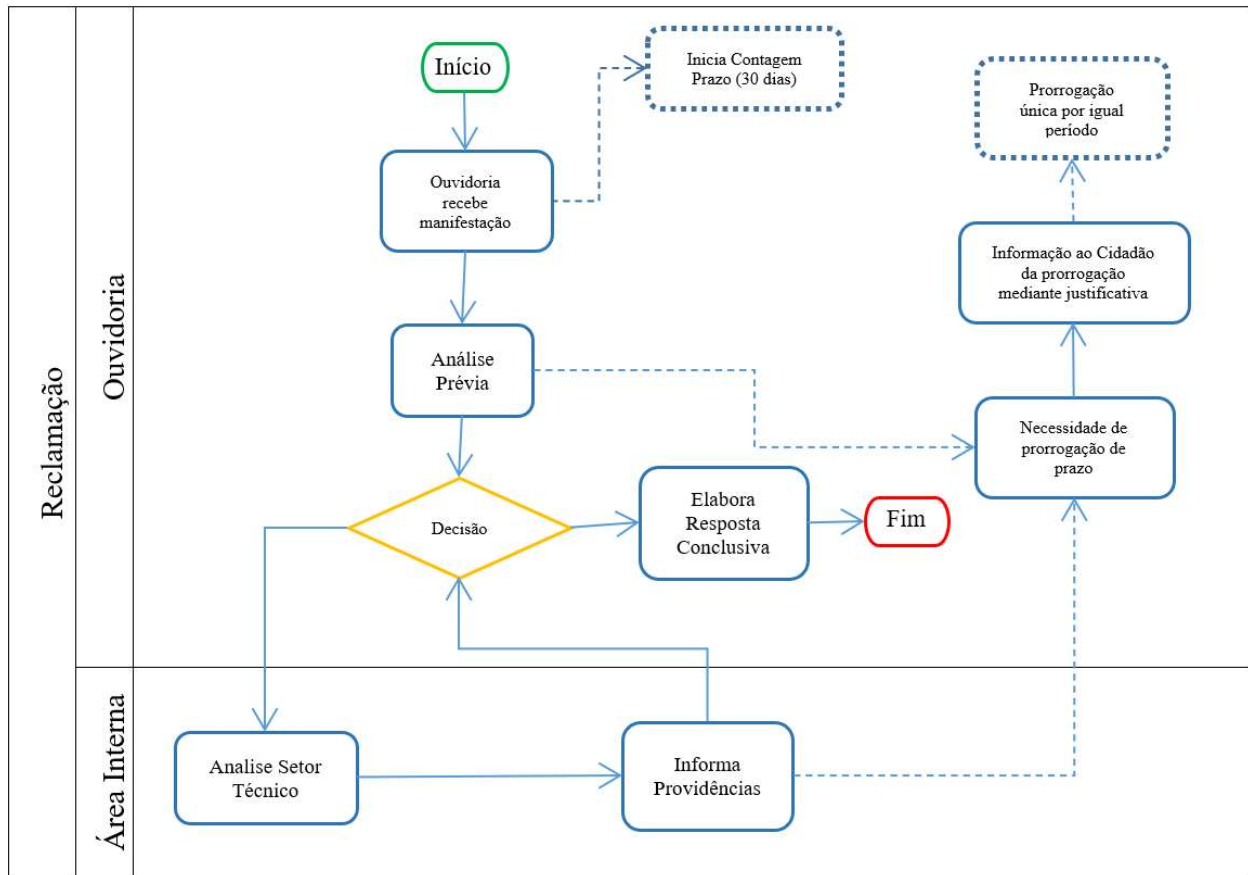
SOLICITAÇÃO

Manifestação em que o objeto e o sujeito são claramente definidos, também podendo indicar insatisfação; deve conter, necessariamente, um requerimento de atendimento ou serviço a ser prestado pela Administração. Pode se referir também a uma solicitação material ou não (por exemplo: material de divulgação; pedido de reajuste salarial; ou, no caso da saúde, pedido de medicamento, ou intervenção do órgão em uma determinada situação). Remete à adoção de providências por parte da Administração.



RECLAMAÇÃO

Manifestação de insatisfação ou protesto sobre um serviço prestado, ação ou omissão da Administração e/ou servidor público, considerado ineficiente, ineficaz ou não efetivo. Para efeito de padronização, também serão consideradas nessa categoria as críticas, tais como opiniões desfavoráveis, crítica a atos da Administração, de concessionárias de serviço público ou de servidores.



DENÚNCIA

É a comunicação de irregularidades ocorridas na Administração Pública ou de exercício negligente ou abusivo dos cargos, empregos e funções. É também comunicação de infrações disciplinares ou prática de atos de corrupção, ou improbidade administrativa, que venham ferir a ética e a legislação. Devem ser acatadas desde que haja elementos suficientes à verificação dos fatos descritos e tratadas como suposições até que sejam apuradas.

São comunicações de práticas de atos ilícitos praticados por agentes públicos e demandam a atuação dos órgãos de controle interno ou externo e da corregedoria. Os impactos dessa conceituação serão explicados adiante.

Existe, ainda, a possibilidade de ocorrência de denúncia anônima ou apócrifa, que é aquela que chega aos órgãos públicos sem identificação. Ou seja, nem mesmo a ouvidoria possui

conhecimento acerca do autor ou autora da denúncia.

Caso uma denúncia anônima esteja aparentemente sendo utilizada para difamar, caluniar, ou injuriar alguém, o ouvidor pode enviar a demanda ao Ministério Público para que sua autoria seja investigada.

É importante ressaltar que a prática de receber e dar tratamento a denúncias anônimas é aceita até mesmo pelo Supremo Tribunal Federal, que também reconhece que o Estado não pode iniciar processo punitivo (tanto no âmbito administrativo, quanto no âmbito criminal) somente com fundamento em denúncia não identificada.

De acordo com a Instrução Normativa Conjunta nº 01 CRG/OGU (<http://www.cgu.gov.br/sobre/legislacao/arquivos/instrucoes-normativas/in-crg-ogu-01-2014.pdf>), o denunciante pode querer se identificar, mas, ao mesmo tempo, solicitar que sua identidade permaneça restrita aos agentes estatais encarregados de dar tratamento e investigar a denúncia. Nestes casos, diz-se que houve pedido de reserva de identidade.

O pedido de reserva de identidade deve ser aceito por todas as ouvidorias, já que encontra fundamento no art. 31 da Lei n. 12.527/11, que protege as informações pessoais sensíveis pelo prazo de 100 (cem) anos. Ou seja, sempre que houver solicitação, ou sempre que o ouvidor temer que a revelação da identidade poderá trazer consequências negativas ao denunciante, poderá ser decretada a reserva de identidade.

Tanto nas denúncias identificadas quanto nas denúncias anônimas ou com pedidos de reserva de identidade, a ouvidoria somente deverá proceder ao encaminhamento caso haja elementos mínimos que permitam a sua apuração. Um cuidado importante que as ouvidorias devem ter é que, nas denúncias com pedido de reserva de identidade, o nome do denunciante somente deve ser encaminhado aos órgãos apuratórios se isto for estritamente necessário à apuração dos fatos.

Importante observar que nem todas as denúncias recebidas podem ser classificadas como tal. Muitas vezes refletem uma solicitação de providências por parte da Administração. E a ouvidoria, ao buscar a solução adequada para atender ao cidadão, segue o princípio da eficiência, melhora a qualidade do serviço prestado e mostra agilidade.

É o caso, por exemplo, de uma denúncia envolvendo o corte irregular de árvores. Neste

caso, o que o manifestante na verdade deseja é que a Administração providencie uma fiscalização no local de modo a impedir que as árvores continuem a ser cortadas indevidamente. Temos então uma solicitação e não uma denúncia propriamente dita.

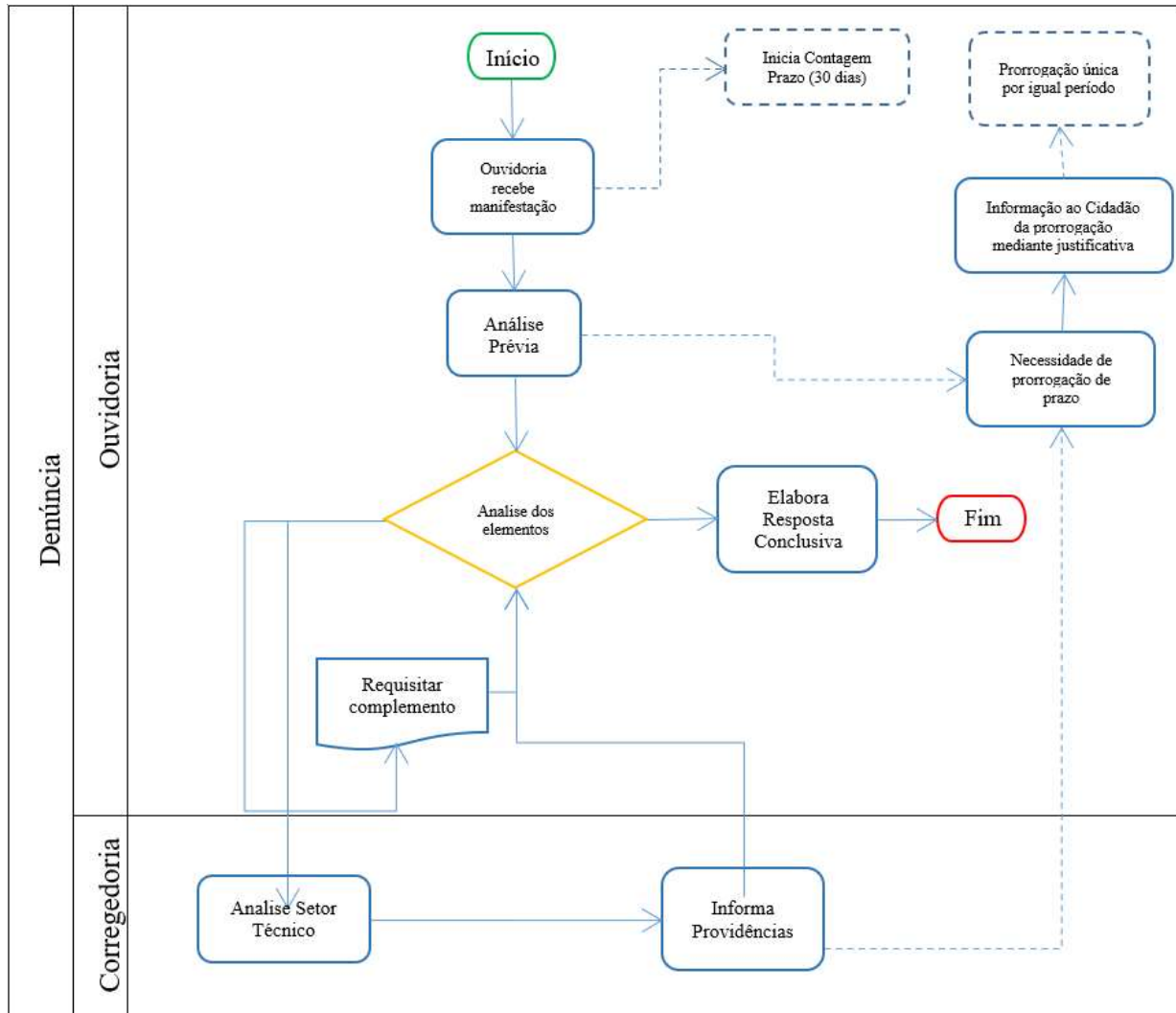
Pense-se também em suposta “denúncia”, direcionada à Vigilância Sanitária, em que conste que está ocorrendo, em um determinado local, venda de alimentos fora do prazo de validade. Ora, na verdade não se trata de uma denúncia, mas sim de uma solicitação de providências: o que o cidadão-manifestante deseja, no caso, não é a punição de algum agente público, mas, antes, que o Poder Público tome as providências necessárias para sanar uma situação de suposta irregularidade.

O mesmo ocorre quando uma pessoa denuncia a falta de remédios em uma determinada farmácia popular que distribui remédios à população. O que o manifestante deseja é que a Administração providencie para que não falem mais remédios na farmácia em questão.

Uma denúncia propriamente dita envolve irregularidades ou delitos praticados por um servidor público.

Situação típica de denúncia é a utilização de veículos oficiais para uso particular, como por exemplo, para levar as crianças de um Agente Público para a escola.

Outra situação seria aquela em que um servidor se utiliza dos recursos ou materiais do órgão/departamento/repartição para exercer atividades particulares.



Prazos

Para todos os tipos de manifestações, o prazo para resposta é de 30 (trinta) dias, prorrogáveis, mediante justificativa uma única vez, por igual período.

Caso não seja possível o atendimento dentro deste prazo, a ouvidoria deverá fornecer uma resposta intermediária, informando acerca dos encaminhamentos realizados e das etapas e prazos previstos para a resposta conclusiva da sua manifestação, ou solicitando informações adicionais.

Os prazos citados acima deverão ser monitorados pela ouvidoria, de modo a observar seu

devido cumprimento.

Em caso de descumprimento de prazo para oferecimento das respostas conclusiva, intermediária ou definitiva, o cidadão pode apresentar representação à Ouvidoria Geral do Município, que tomará as providências cabíveis, encaminhando à Corregedoria a documentação e/ou relatando os atos e fatos ocorridos.

Responsabilização

No caso de evasão de respostas, recusa de respostas sem a devida motivação técnica, o Ouvidor Geral irá apurar, e poderá tomar as providências cabíveis, encaminhando à Corregedoria a documentação e/ou relatando os atos e fatos ocorridos.

E no caso de descumprimento de prazo para oferecimento das respostas conclusivas, a Ouvidoria Geral do Município, deverá requisitar as devidas motivações dos atrasos, apurar e poderá tomar as providências cabíveis, encaminhando à Corregedoria a documentação e/ou relatando os atos e fatos ocorridos.

A representação que o Ouvidor irá realizar tem fundamento de responsabilização, conforme alínea “b” e “d”, art 78 da Lei Complementar Municipal 218/2023 e art 193 Lei Complementar Municipal 02/2000, que diz que cabe ao Ouvidor garantir a universalidade de atendimento ao cidadão e adotar as providências para a responsabilização dos dirigentes e dos servidores que praticarem atos em desacordo com as disposições legais, que trata das regras gerais sobre atendimento ao público.

O encaminhamento à Corregedoria tem fundamento conforme art 70 da Lei Complementar 218/2013, que informa que compete à Corregedoria Administrativa a instauração de processo para determinar a apuração da referida infração.

Conforme descrito no art 11 da Lei Federal 13.460/17, em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos da referida Lei, sob pena de responsabilidade do agente público.

Glossário

LINGUAGEM CIDADÃ

É aquela clara, concisa, objetiva, desburocratizada. Mais do que isso, é aquela que atenta para o contexto sociocultural da pessoa a que é dirigida, adaptando-se às suas necessidades. Assim, se mostra inadmissível, em tese, utilizar-se de linguagem técnica ou que requeira estudos ou investigações posteriores para sua correta compreensão. No entanto, se o cidadão a que se destina a resposta da ouvidoria seja reconhecidamente um especialista em uma área específica, não haverá problemas em utilizar linguagem mais técnica.

Pode-se dizer, em linhas gerais, que as respostas aos cidadãos devem obedecer aos princípios estabelecidos no art. 11 da Lei Complementar n. 95/98, quais sejam: clareza, precisão e observância à ordem lógica.

DICAS PARA A UTILIZAÇÃO DE LINGUAGEM CIDADÃ

Evitar o uso de siglas, abreviações e estrangeirismos.

Evitar o jargão legal ou técnico.

Sendo imprescindível a utilização de termos jurídicos ou técnicos, deve ser provida uma explicação simples do conceito.

As informações disponibilizadas pelas ouvidorias devem ser compreensíveis e o público alvo deve poder utilizá-las.

A equipe da ouvidoria poderá contar com o auxílio de técnicos de vários tipos de profissionais como psicólogos e juristas, que darão uma resposta mais especializada e pertinente ao usuário.

SUGESTÕES DE RESPOSTAS

SUGESTÕES DE TEXTOS PARA INICIAR RESPOSTAS:

“Resposta ao solicitante: Conforme documento(s) emitido(s) pelo Departamento xxxx , na data de xx/yy/yyyy, com os referidos ANEXOS (se for o caso).”

- “O Departamento xxxx da Secretaria xxxx recebeu esta demanda e, em análise, sugere que esta demanda seja encaminhada ao Departamento xxxx, da Secretaria xxxx, que tem a

competência e atribuição para realizar tal atividade, conforme determina art. xxxx da Lei Complementar Municipal 218/2023”;

- “O Servidor xxxx do Departamento xxxx compareceu ao local solicitado, de acordo com o Protocolo de Ouvidoria xxxx; No entanto, apesar das tentativas de acesso ao endereço, o local estava fechado, sem a presença de possíveis responsáveis. Desta forma, esta vistoria será realizada em data posterior, para que se possa encontrar os proprietários do imóvel ou responsáveis. Assim como a verificação da possibilidade de fornecimento de contatos destes responsáveis. Após a realização da nova vistoria, enviaremos por meio deste protocolo a resposta com os respectivos anexos. Obs: Se este protocolo estiver anônimo, o cidadão somente terá acesso a esta resposta, através da sua senha de acesso, conforme preconiza a legislação”;

- O Servidor xxxx do Departamento xxxx compareceu ao local solicitado, de acordo com o Protocolo de Ouvidoria xxxx; no entanto, nenhuma das situações apontadas nas denúncias foram confirmadas. Assim, por não haver testemunha relacionada ao caso referido na denúncia, se faz necessário que o solicitante complemente esta denúncia, pontuando maiores detalhes sobre o caso. Após esta informação, a vistoria poderá ser reagendada em data posterior, para que se possa identificar a ocorrência de fato ou de direito, e os responsáveis pela situação, bem, como a possibilidade de fornecimento de contatos dos responsáveis. Após a realização da nova vistoria, enviaremos, por meio deste protocolo, a resposta, com os respectivos anexos. Obs: Se este protocolo estiver anônimo, o cidadão somente terá acesso a esta resposta, através da sua senha de acesso conforme preconiza a legislação”;

"Devolvemos esta demanda do Protocolo xx/yyyy para que sejam complementadas as informações pertinentes ao contexto, devido à falta de documentos, fotos e/ou dados específicos que comprovem o fato informado. Solicitamos que sejam anexados ao protocolo e enviados para a Ouvidoria”.

- Quando os encaminhamentos dos casos são à Corregedoria Administrativa:

"Considerando as informações e a documentação contidas na demanda, que envolvem situações conflitantes com as atividades do servidor, e a fim de atender à normatização dos procedimentos que devem ser aplicados no trâmite das sindicâncias administrativas e processos

administrativos disciplinares, que são instaurados pela Corregedoria Administrativa, previstos no Estatuto do Servidor (Lei Complementar 02/2000) e na Lei da Estrutura Administrativa (Lei Complementar 218/2023), a manifestação está sendo encaminhada à Corregedoria Administrativa para o devido conhecimento e providências. (Sendo instaurada a Sindicância Administrativa XXX/20XX para a devida apuração dos fatos) (Requer a complementação de informações para a devida comprovação do fato informado).”

- Orientações para demandas envolvendo serviços em concessão pública:

Orienta-se que seja, primeiramente, averiguado com a referida concessionária / empresa a solução ou irresolução da demanda; e, caso não tenha solução, seja apresentado o protocolo no ato de abertura de Ouvidoria, para posterior averiguação da pertinência dos fatos ocorridos.

RESPOSTA CONCLUSIVA DEFINITIVA

É aquela que põe fim ao fluxo de atendimento da manifestação do requerente. A resposta conclusiva não necessariamente resolve o que foi solicitado pelo requerente, mas lhe dará uma resposta definitiva e finalística, encerrando a sua atuação naquele caso concreto.

Na hipótese do não atendimento à expectativa do requerente, a resposta conclusiva deve orientar-lhe adequadamente, indicando quais procedimentos podem ser adotados para que ele ou ela satisfaça sua pretensão.

Especificamente no caso das denúncias, a resposta conclusiva é aquela que encaminha a manifestação, informando ao requerente as etapas a serem desenvolvidas posteriormente. Ou seja, uma vez encaminhada a denúncia aos órgãos apuratórios (que podem ser unidades de auditoria, corregedoria, ou outros), a ouvidoria encerra a sua participação naquela manifestação específica, não lhe cabendo participar do processo de investigação ou de responsabilização em face a supostos ilícitos.

Importante ressaltar, que apesar de a resposta conclusiva encerrar o fluxo de tratamento da manifestação, o ouvidor pode voltar a emitir respostas mesmo depois da resposta conclusiva, caso venha a surgir alguma informação relevante posteriormente. O que ocorre é que, após a resposta conclusiva, a ouvidoria já não tem a obrigação de entrar em contato com o requerente,

porém não perde a faculdade de fazê-lo, considerando a relevância da demanda.

RESPOSTA CONCLUSIVA INTERMEDIÁRIA

É aquela que, oferecida dentro do prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável uma única vez por igual período, mediante justificativa, informa ao requerente os encaminhamentos realizados a partir de sua demanda, informando-lhe o prazo e as etapas previstas até o encerramento de sua manifestação.

É oferecida sempre que não seja possível encerrar o procedimento, dando resposta final ao cidadão dentro do prazo citado acima. Serve para dar conhecimento ao requerente quanto aos encaminhamentos realizados com a sua demanda ou para solicitar-lhe esclarecimentos adicionais, necessários para a correta tramitação da demanda.

Caso se trata de manifestação que demanda longo tempo de apuração, a ouvidoria poderá emitir resposta intermediária conclusiva, informando ao cidadão, o prazo mínimo para realização da referida apuração, devendo o cidadão reabri-la.

Esta funcionalidade tem o objetivo de manter o cidadão informado e, também, de aumentar a interlocução entre Estado e sociedade.