



# OUVIDORIAS MUNICIPAIS

Requisitos essenciais para  
criação e funcionamento



**Procurador-Geral de Justiça**

Cleandro Alves de Moura

**Ouvidora**

Teresinha de Jesus Moura Borges Campos

**Ouvidora Substituta**

Zélia Saraiva Lima

**Servidores da Ouvidoria do MPPI**

Cláudia Cristina Melo da Silva

Clênio Marques Gouveia

Gabriela de Sousa Silva

Rylene Borges Ribeiro

Samuel Uiratan Pereira Marinho

**Estagiárias da Ouvidoria do MPPI**

Anna Carolina Santos da Costa

Laiane Rosa da Silva

**Projeto gráfico, diagramação e arte final**

Coordenadoria de Comunicação Social do MPPI

**Equipe de elaboração da Cartilha**

Teresinha de Jesus Moura Borges Campos

Gabriela de Sousa Silva

Marcos Vinícius Lima Vieira

# SUMÁRIO

<b>1. Apresentação</b> .....	5
<b>2. Marco legal</b> .....	6
<b>3. A Ouvidoria Pública</b> .....	12
3.1.O que é uma Ouvidoria Pública?.....	13
3.2.Funções da Ouvidoria Pública.....	14
3.3.Perfil e funções do Ouvidor.....	15
3.4.Princípios .....	18
<b>4. Passos para a criação de uma Ouvidoria Municipal</b> .....	19
4.1. Regulamentação da Norma.....	20
4.2.Equipe.....	22
4.3. Infraestrutura.....	23
4.4. Canais de Atendimento.....	24
4.5. Gestão da Ouvidoria.....	25
4.5.1. Tipos de Manifestações.....	26
4.5.2. Prazos e respostas.....	27
4.5.3. Organização e Monitoramento das Ações.....	27
4.6. Divulgação e Capacitação.....	28
<b>5. Bibliografia</b> .....	30

# 1. APRESENTAÇÃO

**As Ouvidorias** são um instrumento de controle e participação social, voltadas para a interlocução entre o cidadão e as instituições públicas e ao mesmo tempo são um instrumento de aprimoramento da gestão. Contribuem para a melhoria dos serviços oferecidos, garantindo os procedimentos de simplificação desses serviços. São instituições próprias do regime democrático, por meio das quais o cidadão pode comunicar-se diretamente com o Estado.

Sendo um canal de participação e controle social, a Ouvidoria deve garantir a livre manifestação dos cidadãos e estabelecer uma relação transparente e direta entre o usuário e a gestão pública, podendo ser compreendida como uma instituição que auxilia o cidadão em suas relações com o Estado.

Ao mediar o acesso a bens e serviços públicos, as Ouvidorias se legitimam como importante instrumento de gestão para a Administração Pública, que tem a oportunidade de aperfeiçoar suas perspectivas e ações, bem como de subsidiar a formulação, a implementação e a avaliação das políticas públicas.

Esta Cartilha “Ouvidorias Municipais” foi concebida com o propósito de oferecer subsídios e orientações para os municípios piauienses criarem e aperfeiçoarem suas Ouvidorias.



# MARCO LEGAL

## 2. MARCO LEGAL

No Brasil, na década de 1980, teve início o movimento de criação de Ouvidorias Públicas. A primeira foi criada no ano de 1986, em Curitiba, com o caráter de projeto piloto para verificar a adequação da instituição à realidade brasileira. Desde a promulgação da Constituição Federal de 1988 - CF, o processo de criação de ouvidorias começou a se difundir em todo país, através de reivindicações populares.

A Constituição Federal de 1988 instituiu o Estado Democrático de Direito no Brasil, baseado nos fundamentos de “cidadania” e de “dignidade da pessoa humana”, para a construção de uma “sociedade livre, justa e solidária”. Nesse cenário, tem-se como prerrogativa de todos os brasileiros a possibilidade de participar ativamente no controle social da gestão pública e reclamar dos serviços disponibilizados à coletividade, quando prestados de forma ineficiente ou inadequada.

A Constituição Federal de 1988 assegura a participação ativa dos cidadãos brasileiros no controle da gestão pública, com o objetivo de construir uma sociedade livre, justa e solidária, baseada nos fundamentos da “cidadania e da “dignidade da pessoa humana”. A **Emenda Constitucional 19/98 no art. 37, § 3º da CF/88** consagrou o princípio da participação popular na administração como inerente à democracia. *(§ 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente; 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; II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado*

*o disposto no art. 5º, X e XXXIII; III - a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública).*

Posteriormente, a **Emenda Constitucional nº 45, de 2004**, que acrescentou o artigo 103-A, §7º, na Carta Constitucional, determinou a criação de ouvidorias de justiça na União. (*§ 7º A União, inclusive no Distrito Federal e nos Territórios, criará ouvidorias de justiça, competentes para receber reclamações e denúncias de qualquer interessado contra membros ou órgãos do Poder Judiciário, ou contra seus serviços auxiliares, representando diretamente ao Conselho Nacional de Justiça*).

De acordo com esta referida Emenda Constitucional, a criação das Ouvidorias Públicas no âmbito do Ministério Público se tornou realidade, no sentido de contribuir para o aperfeiçoamento e a melhoria contínua dos padrões, dos mecanismos de transparência, da presteza, da eficiência e da segurança das atividades desenvolvidas pelos órgãos ministeriais.

Nessa esteira, por força do Artigo 130-A, §5º da Constituição Federal, os Ministérios Públicos foram instados a criar suas Ouvidorias para o recebimento das demandas populares: *Art. 130-A [...] §5º Leis da União e dos Estados criarão ouvidorias do Ministério Público, competentes para receber reclamações e denúncias de qualquer interessado contra membros ou órgãos do Ministério Público, inclusive contra seus serviços auxiliares, representando diretamente ao Conselho Nacional do Ministério Público.*

Assim, por meio de canais permanentes de comunicação e interlocução com a sociedade, busca-se o fortalecimento do exercício da

cidadania plena, de modo a provocar a melhoria dos serviços públicos prestados e, conseqüentemente, a satisfação dos seus usuários.

O Código de Defesa do Consumidor (CDC), promulgado em 1990, foi também um marco importante nas instituições das Ouvidorias no Brasil.



**A Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Piauí** foi criada pela Lei Complementar Estadual Nº 48, de 13 de julho de 2005, com o propósito de viabilizar o diálogo entre o cidadão e a instituição ministerial, garantindo uma comunicação capaz de desenvolver uma política adequada, bem como atender aos direitos e às garantias individuais resguardados pela Constituição Federal. Esta lei sofreu mudança através da Lei Complementar Estadual nº 239, de 28 de dezembro de 2018, em seu art. 14, o qual alterou a redação do art. 5º, para estabelecer que: “o cargo de Ouvidor do Ministério Público do Estado do Piauí, é de livre nomeação pelo Procurador-Geral de Justiça e será exercido por Procurador de Justiça ou Promotor de Justiça de última entrância, em atividade”.

No dia **21 de outubro de 2021, através do Ato PGJ 1.095/2021**, foi implantada a **Ouvidoria das Mulheres**, a qual tem como principal objetivo ser um setor especializado da Ouvidoria Geral para o recebimento das demandas relativas a lesões de direitos humanos de meninas/mulheres e encaminhamento destas aos órgãos competentes relacionadas à violência contra a mulher. Poderão ser relatados à Ouvidoria todos os delitos praticados contra a mulher, no que tange às diversas formas de violência, como: violência física, violência psicológica, violência patrimonial, violência sexual, assédio moral, agressão, ameaça, abuso sexual, estupro, cárcere privado e crime digital.

No dia **10 de março de 2022, o Ato PGJ-PI nº 1.095/2021**, que dispõe sobre o Regimento Interno da Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Piauí e cria a Ouvidoria das Mulheres, foi alterado com a edição e publicação do Ato PGJ-PI nº 1179/2022, que alterou o 5º, § 2º, que passou a vigorar com a seguinte redação: “Art.5º...” (...) §2º *As manifestações anônimas poderão ser admitidas quando forem dotadas de razoabilidade mínima e estiverem acompanhadas de informações ou documentos que as apresentem como verossímeis. (NR)*

A **Lei nº 10.294/1999**, que dispõe sobre a proteção e defesa do usuário do serviço público no Estado de São Paulo, criou **Ouvidorias** em todos os órgãos e entidades prestadoras de serviços públicos.

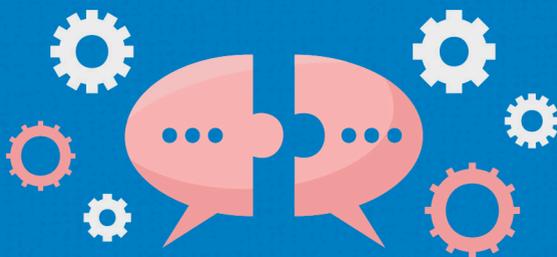
A **Lei nº 16.232/2012** instituiu 16 de março como o Dia do Ouvidor, em referência à fundação da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman, em 1995, na cidade de João Pessoa. A data é uma oportunidade para recordar a história desse órgão e refletir sobre seu papel no aprimoramento de organismos públicos. O objetivo primordial do Ouvidor é dar voz ao cidadão e ao público interno em instituições ou empresas.

A **Lei nº 12.527/2011**, que regula o Acesso à Informação, entrou em vigor em 16/05/2012 e tem como propósito regulamentar o direito constitucional de acesso aos cidadãos às informações públicas no país. Um número cada vez maior desses serviços está ligado às Ouvidorias.

A **Lei nº 13.709/2018** - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD foi sancionada no Brasil para proteger os direitos fundamentais de privacidade e de liberdade. A LGPD delimita como deverá ser o tratamento de dados pessoais da pessoa natural ou da pessoa jurídica de direito público ou de direito privado. Foi alterada pela Lei nº 13.853 de 2019 para dispor sobre a proteção de dados pessoais e criar a Autoridade Nacional de Proteção de Dados e dá outras providências.

Outro importante marco ocorreu com a promulgação da **Lei n. 13.460/2017**, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Conhecida como Código de Defesa dos Usuários do Serviço Público, essa lei reconhece a ouvidoria pública como instituição essencial à boa prestação dos serviços públicos, e prevê a existência das ouvidorias em todos os Poderes e todas as esferas federativas, enfim, estabeleceu normas básicas para a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta e indiretamente pela administração pública.

# A OUVIDORIA PÚBLICA



## 3. A OUVIDORIA PÚBLICA

### 3.1. O que é uma Ouvidoria Pública?

**Ouvidoria Pública** é instância de controle e participação social, e, portanto, pode ser compreendida como uma instituição que auxilia o cidadão em suas relações com o Estado. Ela deve atuar no processo de interlocução entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem a melhoria dos serviços públicos prestados.

É um importante instrumento de gestão, um canal a ser utilizado pela pessoa física ou jurídica para apresentar sugestões, reclamações, solicitações, elogios e denúncias sobre a prestação de serviços públicos, possibilitando, assim, o mapeamento acerca da qualidade do serviço público prestado ao cidadão. A Ouvidoria 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.

As informações prestadas pelo cidadão, por intermédio da Ouvidoria também podem ser utilizadas para planejamentos de projetos, políticas públicas e proposições legislativas, além de possibilitar a melhoria no atendimento às necessidades da sociedade.

A Ouvidoria apresenta-se como instrumento autêntico da democracia participativa, na medida em que transporta o cidadão comum para o âmbito da administração pública. Este ganha voz ativa por meio do ouvidor, seu porta-voz, uma vez que suas manifestações são recebidas pela administração, analisadas e respondidas. A Ouvidoria permite a correção e o aprimoramento dos serviços públicos prestados à sociedade.

Além de ouvir os cidadãos quanto às suas manifestações, a Ouvidoria passa a ser um eficiente termômetro para o gestor público conhecer quais os serviços vêm funcionando satisfatoriamente e quais ainda precisam de ajustes.

## 3.2 FUNÇÕES DA OUVIDORIA PÚBLICA

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

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

### OUVIR

Ouvir e compreender as diferentes formas de manifestação dos cidadãos: pedidos de informação, reclamação, denúncia, elogio e sugestão, como demandas legítimas.

### RECONHECER

Reconhecer os cidadãos, sem qualquer distinção, como sujeitos de direitos.

### QUALIFICAR

Qualificar suas expectativas de forma adequada, caracterizando situações e identificando os seus contextos, para que o Estado 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.

Ao receber as manifestações dos cidadãos, a Ouvidoria 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, mais um canal por meio do qual o cidadão participa de forma efetiva no controle social da gestão pública.

### **3.3. Perfil e funções do Ouvidor**

O Ouvidor é o representante dos cidadãos e usuários dos serviços públicos prestados pelo Estado no órgão ou entidade em que atua. É um agente permanente na defesa da cidadania. Trata-se de uma autoridade dentro do Órgão, investida de autonomia para conduzir as manifestações recebidas e solicitar de seus pares as providências cabíveis na solução da demanda.

Para o cidadão, o ouvidor é aquela pessoa que atua com rapidez, imparcialidade, senso de justiça e que pode resolver o seu problema. É um aliado na defesa dos direitos do cidadão.

Para a Administração Pública, ele é um mediador de conflitos, defensor das relações éticas e transparentes e que busca soluções junto aos setores demandados. Além disso, influencia e sensibiliza os gestores para que suas decisões sejam as mais corretas possíveis e de acordo com os direitos dos cidadãos e preceitos legais.

Para tanto, é necessário que o ouvidor detenha alguns atributos básicos, entre os quais: discrição, bom senso, senso de urgência, bom ouvinte, conhecimento, imparcialidade, liderança, autonomia.

A missão do Ouvidor é promover o diálogo, estabelecendo a comunicação entre as partes. Dentro do Órgão em que atua, é a autoridade com autonomia para dar seguimento às manifestações recebidas, solicitando as providências requeridas para sua solução.

O profissional responsável pela Ouvidoria pode ter formação em qualquer área; no entanto, é importante que domine as seguintes competências:

- Conhecimento da área de atuação;
- Disposição para atendimento ao público;
- Experiência na prevenção e solução de conflitos;
- Habilidade de relacionamento interpessoal para dirigir e orientar a equipe de trabalho e dialogar com gestores de outras áreas.

Em razão da importância e responsabilidade da função, o perfil do Ouvidor é orientado pelos seguintes requisitos:

- Conduta ética;
- Perfil autônomo, proativo e transparente;
- Imparcialidade;
- Distanciamento das questões político-partidárias;
- Abertura ao diálogo;
- Competência para liderar pessoas e mobilizar recursos;
- Conhecimento dos objetivos e procedimentos do órgão em que atua;
- 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 e de seus resultados.

## AS PRINCIPAIS FUNÇÕES DO OUVIDOR SÃO:

- 1** Receber todas as manifestações referentes as reclamações, solicitações, denúncias, sugestões, elogios e pedidos de acesso à informação que lhe forem dirigidas, com presteza e imparcialidade, encaminhando aos respectivos setores responsáveis para os esclarecimentos necessários;

---

- 2** Intermediar os interesses e necessidades dos cidadãos usuários dos serviços públicos junto aos gestores de suas instituições, quando formalizados por meio de manifestações;

---

- 3** Identificar, por meio das manifestações recebidas, oportunidades de melhoria na prestação dos serviços públicos e sugerir ações de melhoria;

---

- 4** Analisar os indicadores de avaliação do conteúdo das respostas conclusivas recebidas dos gestores;

---

- 5** Monitorar o prazo de resposta das manifestações, encaminhando despachos de cobrança aos gestores para atender o prazo estabelecido;

---

- 6** Resguardar a todos os usuários caráter de sigilo, discrição e fidelidade quanto ao conteúdo e providências de suas manifestações;

---

- 7** Divulgar de forma ampla e transparente as ações desenvolvidas, com publicização de relatórios que contribuam para melhor compreensão sobre o papel da Ouvidoria;

---

- 8** Participar de reuniões, capacitações e certificações.

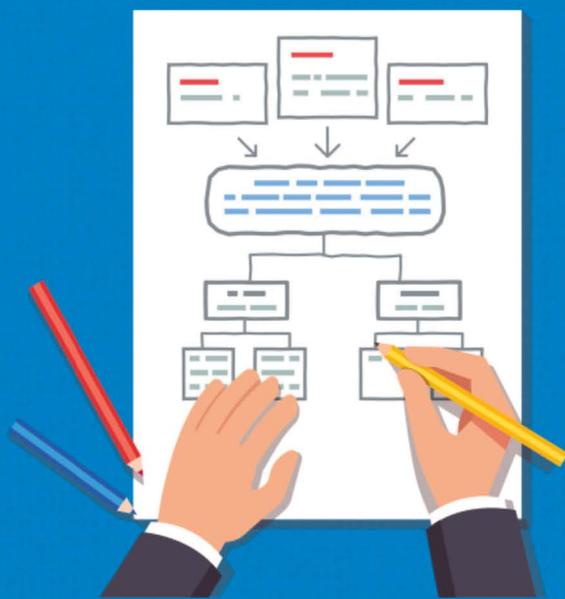
### **3.4. Princípios**

A Ouvidoria é um espaço democrático de participação popular e de controle social, capaz de garantir direitos, promover a equidade social e oferecer um canal mais ágil, autônomo e transparente de gestão pública ética e de qualidade, na prestação de serviços de qualidade aos cidadãos.

Serviços públicos de qualidade são aqueles que cumprem os princípios contidos no art. 37 da CF/88:

Legalidade (obediência à lei); Impessoalidade (não fazer acepção a pessoas); Moralidade (valores de aceitação pública); Publicidade (ser transparente); e Eficiência (fazer o que precisa ser feito, da melhor maneira possível).

# PASSOS PARA A CRIAÇÃO DE UMA OUVIDORIA MUNICIPAL



# 4. PASSOS PARA A CRIAÇÃO DE UMA OUVIDORIA MUNICIPAL

## 4.1. Regulamentação da Norma

O **art.17 da Lei nº 13.460/2017**, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, determina que atos normativos específicos de cada Poder e esfera de Governo disporão sobre a organização e o funcionamento de suas ouvidorias.

Como afirma o Dr. Rodrigo Silva “desde a promulgação do Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos (**Lei nº 13.460/2017**), órgãos e entidades públicas brasileiras devem estruturar setores ou nomear responsáveis pelas atividades de Ouvidoria, bem como criar canais eletrônicos para divulgação da carta de serviços, um documento que deve conter todos os serviços oferecidos, incluindo, para cada um, o padrão esperado de qualidade, tempos de espera, custos, documentação necessária, dentre outros critérios.

O art. 23 da citada estabelece o seguinte: *“Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei deverão avaliar os serviços prestados, nos seguintes aspectos: I - satisfação do usuário com o serviço prestado; II - qualidade do atendimento prestado ao usuário; III - cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços; IV - quantidade de manifestações de usuários; e V - medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço. § 1º A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada um ano, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados. § 2º*

*O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no sítio do órgão ou entidade, incluindo o **ranking** das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários na periodicidade a que se refere o § 1º, e servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário”.*

Inicialmente, é necessário que **o município edite uma norma específica, seja uma Lei ou um Decreto**, que estabeleça, no mínimo:

- Competências da Ouvidoria, tais como: receber as manifestações e respondê-las, cobrar internamente as respostas demandadas pelo cidadão, oferecer canais de comunicação com fácil acesso para a população em geral, propor mudanças com base nas manifestações recebidas;
- Forma de escolha do ouvidor (eleição, indicação, lista tríplice) e prazo de mandato;
- Atribuições do cargo do Ouvidor, com o objetivo de garantir autonomia na sua atuação e definir as normas gerais para o cargo;
- Estrutura da Ouvidoria contendo a definição das áreas internas, se houver, e a criação de cargos, caso seja necessário, preferencialmente com a Ouvidoria vinculada à autoridade máxima do Órgão ou Entidade;
- Indicação dos canais de atendimento que serão utilizados e os prazos a serem aplicados para a resposta das manifestações.

## 4.2. Equipe

No primeiro momento, deve ser escolhido o Ouvidor, o qual pode ter formação acadêmica em qualquer área, todavia é importante que tenha experiência na prevenção e solução de conflitos, habilidades interpessoais para **gerir a equipe e dialogar com gestores** de outras áreas e esteja disposto a prestar um atendimento ao público com:

- » **Cordialidade:** seja cordial, qualquer que seja a demanda, atenda com gentileza, cumprimente a todos, cuidado para não dizer um “não”;
- » **Ética:** corresponde ao conjunto de princípios e valores morais que conduzem o comportamento humano dentro da sociedade; não fale mal de colegas de trabalho, chefes, atendimentos realizados, preze pela discrição;
- » **Empatia:** capacidade psicológica para sentir o que sentiria outra pessoa caso estivesse na mesma situação vivenciada por ela;
- » **Conhecimento:** é preciso ter conhecimento sobre as atribuições, organização e procedimentos para dar os encaminhamentos necessários ao caso apresentado; na dúvida, chame alguém para ajudá-lo;
- » **Foco:** procure ser receptivo, escute o que ela tem a dizer; para que não haja falha na comunicação, esteja sempre atento; pergunte, olhe e ouça o usuário-cidadão, dê-lhe total atenção;
- » **Proatividade:** um servidor proativo é atento, sensível, comprometido, ousado, tem bom senso e iniciativa;

» **Ter credibilidade:** deve ser transparente, transmitir confiança, honestidade e segurança ao prestar informações ao usuário; procure deixar claro ao usuário-cidadão o que pode e o que não pode ser feito; fale sempre a verdade.

Uma das principais atividades da Ouvidoria é o atendimento ao cidadão. Inclua na equipe pessoas que estejam dispostas a realizar atendimentos com empatia e que tenham bom domínio da língua portuguesa.

O tamanho da equipe está estritamente ligado com a escolha dos canais (presencial, por telefone, através de e-mail, WhatsApp, formulário eletrônico) e o volume de atendimentos.

A equipe poderá ser aumentada de acordo com as demandas que a Ouvidoria receberá ao longo do tempo, após análise e avaliação do gestor acerca desta necessidade.

### **4.3. Infraestrutura**

É importante que a Ouvidoria seja instalada em um local de fácil acesso para todos. Considere e avalie o acesso das pessoas portadoras de deficiência e com mobilidade reduzida, bem como a oferta de transporte público próximo ao local.

É importante que tenha uma sala individual para atendimento presencial, onde o cidadão poderá ter mais privacidade e segurança ao expor sua manifestação, equipada com mesa, cadeiras e computador.

A utilização de sistemas de tecnologia tem sido fundamental para o trabalho das ouvidorias, seja como canal de entrada de manifestações, seja como apoio à gestão das manifestações e organização das atividades.

#### **4.4. Canais de Atendimento**

Para definir os canais de atendimento, é importante conhecer o público da ouvidoria. Algumas perguntas podem ajudar a refletir sobre isso: Quais são as características da população da sua cidade? Qual a faixa etária dela, como se organizam os grupos sociais? Existem grupos em maior vulnerabilidade social?

Neste levantamento, os dados do Censo realizado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) podem ser úteis. Qual o público-alvo dos programas sociais disponibilizados pelos órgãos municipais? Quais são os serviços mais procurados? O site da prefeitura e o perfil nas redes sociais, caso existam, são muito acessados?

Após analisar estas duas questões principais (perfil dos cidadãos residentes na cidade e perfil dos destinatários das políticas levadas a cabo pelo seu município), é possível verificar quais canais e modalidades de atendimento serão mais efetivos para alcançar o público.

**Veja algumas modalidades de atendimento** (posteriormente a Ouvidoria informará à comunidade a forma que prestará o devido atendimento): Atendimento presencial; Atendimento telefônico; Formulário eletrônico; Cartas; E-mail.

#### **4.5. Gestão da Ouvidoria**

A Ouvidoria é uma instituição que auxilia o cidadão em suas relações com o Estado. É um importante órgão de gestão da administração. Deve ser gerida de maneira eficiente, utilizando de todo o acervo possível de ferramentas de gestão para que ocorra seu desenvolvimento contínuo. É um espaço de cidadania, atuando como interlocutor entre o cidadão e a administração pública, no conjunto dos órgãos, entidades e agentes públicos.

Por sua vez, a Ouvidoria é também um instrumento de gestão, na medida em que favorece e possibilita mudanças e ajustes nas atividades e processos das instituições. Surgiu da necessidade de estruturar a participação popular e identificar, a partir das demandas, os meios de qualificar e fortalecer as políticas públicas.

A Ouvidoria Pública funciona como um agente promotor de mudanças; de um lado, favorece uma gestão flexível, comprometida com a satisfação das necessidades do cidadão; de outro, estimula a prestação de serviços públicos de qualidade, capazes de garantir direitos. Em síntese, é um instrumento a serviço da democracia.

O sucesso na implantação de uma unidade de Ouvidoria Pública depende do comprometimento interno das organizações e de uma ampla pactuação entre os agentes públicos, que deverão estar preparados para lidar com as mudanças culturais e educativas produzidas, por meio da disposição para o diálogo e da realização de capacitações continuadas.

### 4.5.1. Tipos de Manifestações

A Ouvidoria-Geral da União e as Ouvidorias Federais trabalham com seis tipos de manifestações, que também são recomendadas aos Estados e Municípios pela Rede de Ouvidorias.

#### **Denúncia**

É ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes. Comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo. Exemplo: veículos da prefeitura sendo utilizados por servidores para levar filhos na escola;

#### **Reclamação**

Demonstração de insatisfação relativa a serviço público. Exemplo: falta de iluminação pública;

#### **Solicitação**

Requerimento de adoção de providência por parte da Administração. Deve conter, necessariamente, um requerimento de atendimento ou serviço, podendo se referir a uma solicitação material ou não. Exemplo: Pedido para tampar um buraco na rua;

#### **Elogio**

Demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido. Exemplo: Satisfação com o atendimento recebido em um posto de saúde;

#### **Sugestão**

Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento

de políticas e serviços prestados pela Administração Pública federal. Exemplo: Sugestão para divulgação dos horários de ônibus em quadros nos pontos de ônibus.

### **Pedido de Simplificação**

Proposição de melhoria voltada à racionalização de exigências e de procedimentos na prestação de serviços pela Administração Pública, eliminando formalidades desnecessárias para as finalidades almejadas. Exemplo: sugestão de entrega de documentos via sistema informatizado para solicitar a emissão de uma certidão.

#### **4.5.2. Prazos e respostas**

Segundo o art. 16 da lei 13.460/2017 “a ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

*Parágrafo único. Observado o prazo previsto no caput, 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 vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.”*

A resposta conclusiva disponibilizada ao cidadão deverá conter as informações sobre os procedimentos que foram ou serão adotados e o encaminhamento ao setor, ou órgão, ou entidade competente.

#### **4.5.3. Organização e Monitoramento das Ações**

Mesmo que o município não disponha de infraestrutura para a utilização de sistemas informatizados, é muito importante que as informações da ouvidoria fiquem registradas de alguma forma.

Para o monitoramento das ações, é essencial o cumprimento de algumas etapas, tais como: **planejamento, execução e controle.**

Reserve um tempo para planejar como serão os processos e como os dados e as tarefas serão organizadas. Isso serve para você localizar o que precisa, além de facilitar a procura por alguma informação e assegurar ao cidadão que a manifestação dele não ficará perdida.

#### **4.6. Divulgação e Capacitação**

Após ser estruturada e estar em condições propícias para o seu funcionamento, é importante que seja divulgado o trabalho que será desenvolvido pela Ouvidoria. A divulgação deve esclarecer aos cidadãos sobre a missão e os objetivos da Ouvidoria, incentivando-os, de forma didática, a participar das melhorias dos serviços prestados e da gestão pública do município.

A **divulgação** poderá ocorrer através de palestras para grupos e instituições (associações civis, igrejas, escolas etc.) bem como serem utilizados recursos, como: rádios locais, televisão, carros de sons, dentre outros.

O apoio do gestor municipal, sem dúvida, é de suma importância para que a Ouvidoria consiga desenvolver um trabalho profícuo dentro da estrutura administrativa, como também o apoio dos secretários e dos servidores.

O **trabalho de divulgação** deve ser permanente, por isso a Ouvidoria precisa ter uma página no site da Prefeitura, onde poderá divulgar horários de atendimento, endereço, canais de comunicação, estrutura

organizacional, tipos de manifestações prazo de atendimento e prestar outros tipos de esclarecimentos, caso haja necessidade.

A **capacitação da equipe** é um aspecto que contribui para a prestação de um serviço de qualidade. A Ouvidoria-Geral da União oferece uma série de cursos, presenciais e a distância, que lhe auxiliarão a sempre se manter informado sobre as melhores práticas em Ouvidoria Pública. Para conhecer os cursos e materiais disponíveis, basta visitar o Portal das Ouvidorias: ***[www.ouvidorias.gov.br](http://www.ouvidorias.gov.br)***

## 5. BIBLIOGRAFIA

1. *Cartilha de Ouvidoria Municipal. Orientações para criar e aperfeiçoar Ouvidorias em Municípios do Estado de São Paulo*. Ouvidoria Geral do Estado de São Paulo, 2018.
2. *Cartilha Ouvidoria Municipal. Projeto Transparência e Participação Social na Gestão Pública Local (Gestão Cidadã)*. Associação Municipalista de Pernambuco-co. Recife, 2019.
3. Coleção Município Transparente. *Sete passos para criar uma Ouvidoria no meu Município*. Controladoria-Geral da União. Brasília, dezembro de 2019.
4. Curso: Acesso à Informação e Ouvidorias do Ministério Público. Organizado pela Escola Nacional de Administração Pública-Enap, turma agosto/2021.
5. *Leis mencionadas na Cartilha*. Disponíveis em: <<http://www.planalto.gov.br/leis/L9985.htm>>. Acesso em: 23 e 24 de março de 2022. BRASIL.
6. *Manual de Excelência no atendimento ao cidadão. Boas Práticas no Serviço Público. Organização: Paulo Celso Ramos dos Santos*. 2ª ed., revista e ampliada. Macapá-AP, 2020.
7. Ouvidoria da Controladoria Geral do Estado. *Cartilha da Ouvidoria*. Alagoas, dezembro 2019.
8. *Ouvidorias em perspectiva: coletânea de artigos/ organização Rose Meire Cyrillo*. Belo Horizonte: Editora Dialética, 2021.
9. *Sete Passos para Criar uma Ouvidoria no meu Município*. Coleção Município Transparente. Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União. Brasília, DF, 2017.
10. SILVA, Rodrigo de Bona. *Institucionalização da Ouvidoria e Participação dos Usuários em Governos Locais: Análise dos Municípios de Santa Catarina. Brasília, Volume 1, 16 de março de 2022*. Nesta Edição Coletânea de Artigos da Pós-graduação em Ouvidoria Pública.

## CONTATOS

### **Site**

[www.mppi.mp.br/internet/ouvidoria](http://www.mppi.mp.br/internet/ouvidoria)

### **Aplicativo MPPI Cidadão**

(Android e IOS)

### **E-mail Ouvidoria**

[ouvidoria@mppi.mp.br](mailto:ouvidoria@mppi.mp.br)

### **WhatsApp - Ouvidoria**

(86) 98134-9773

### **WhatsApp - Ouvidoria das Mulheres**

(86) 98124-1603

### **E-mail - Ouvidoria das Mulheres**

[ouvidoriadasmulheres@mppi.mp.br](mailto:ouvidoriadasmulheres@mppi.mp.br)



MPPI e cidadão integrados pelo aprimoramento  
e a transformação da sociedade

**MPPI**



Ministério Público  
do Estado do Piauí