

Secretaria Municipal  
de Transparência e  
Controle Interno



PREFEITURA DE  
**PALMAS**

# CARTILHA DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO



Secretaria Municipal  
de Transparência e  
Controle Interno



**PREFEITURA DE  
PALMAS**

## **Prefeita de Palmas**

Cinthia Alves Caetano Ribeiro Mantoan

## **Secretário de Transparência e Controle Interno**

Eliezer Moreira de Barros

## **Ouvidora Geral**

Polyana Cavalcante Marconi

## **Diretora de Registro e Tratamento de Reclamações de Serviços Públicos**

Mariana de Matos Meda

## **Diretora de E-SIC**

Jucilene do Nascimento Ribeirinha

## **Relação de Atendentes de Ouvidoria:**

Ana Vitória Pires Machado

Gisélia Kátia Freire da Silva

Maria Vênus Bandeira

Michely Pinheiro Santana

Solange Rodrigues dos Santos

Rosângela Fortaleza de Matos

## **Cartilha Desenvolvida por**

Mariana de Matos Meda

Polyana Cavalcante Marconi



## SUMÁRIO

<b>O QUE É E O QUE FAZ A OUVIDORIA?</b> .....	4
O que é?.....	5
O que faz? .....	6
<b>QUEM É O OUVIDOR E QUAIS OS ATRIBUTOS DELE?</b> .....	7
Quem é o ouvidor?.....	8
Quais os atributos básicos do ouvidor?.....	9
<b>QUAIS OS PRINCÍPIOS DA OUVIDORIA?</b> .....	10
Quais os princípios da ouvidoria?.....	11
<b>QUANDO E QUEM PODE RECORRER?</b> .....	12
Quando e quem pode recorrer? .....	13
Há necessidade de se identificar?.....	14
<b>QUAIS OS TIPOS DE DEMANDA E QUAIS OS ASSUNTOS TRATADOS NA OUVIDORIA?</b> .....	15
Quais os tipos de demandas? .....	16
Quais assuntos podem ser tratados pelos cidadãos em uma ouvidoria no seu município?.....	17
<b>QUAIS OS PROCEDIMENTOS, SISTEMAS E PRAZOS?</b> .....	18
Quais os procedimentos?.....	19
Quais as formas de encaminhamento? .....	20
Quais os prazos?.....	21
Registro de pedido no e-Sic .....	22
O que é o e-Sic .....	23



## O QUE É E O QUE FAZ A OUVIDORIA?

A Ouvidoria é o elo que busca estabelecer, por meio de seus procedimentos, a comunicação eficiente entre o cidadão e a instituição pública.

De modo que atua como um espaço de diálogo com escuta qualificada, legitimando o canal onde o cidadão tem voz e é ouvido, fortalecendo a relação entre o Cidadão e a organização, a fim de promover a melhoria dos serviços Municipais oferecidos à sociedade e o aprimoramento de rotinas e processos de trabalho, além de contribuir para a prática de boa governança corporativa.



Fica claro que a Ouvidoria é o canal de comunicação entre o órgão e o cidadão, mecanismo de gestão e participação social!

## O QUE FAZ?

A ouvidoria pública existe para defender os direitos dos cidadãos. Muitas vezes, as pessoas procuram uma ouvidoria porque já tentaram resolver um problema ou obter uma prestação de serviço de outra forma e não conseguiram.

O papel essencial da ouvidoria é compreender as dificuldades, insatisfações e conflitos para ajudar a resolver o problema e a melhorar os serviços públicos.

Assim, manifestações são monitoradas, pela ouvidoria, a partir do momento em que o registro é feito (via telefone, e-mail, sistema ou presencial), até a devolução da resolução final, garantindo assim o retorno em tempo hábil, bem como o esclarecimento/resultado da resposta ao autor da demanda gerada.

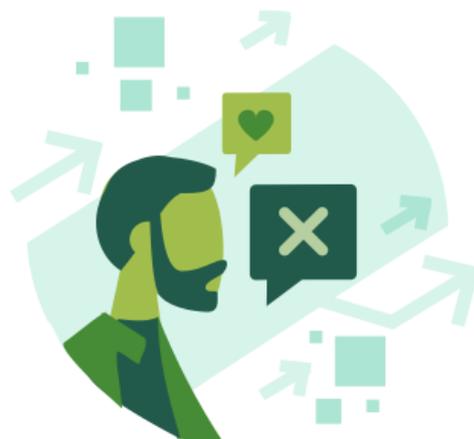




## QUEM É O OUVIDOR E QUAIS OS ATRIBUTOS DELE?

**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, que busca soluções junto aos setores demandados. Além disso influencia e sensibiliza os gestores para que suas decisões sejam as mais corretas e satisfatórias possíveis de acordo com os direitos dos cidadãos e preceitos legais.



## QUAIS OS ATRIBUTOS BÁSICOS DO OUVIDOR?

Ser partícipe da fiscalização interna, com foco na prevenção das necessidades da população. Ouvir, acompanhar e responder às manifestações da sociedade, propondo ações que visem a melhoria e aprimoramento dos serviços públicos. Promover a interlocução entre os usuários dos serviços públicos e a administração pública direta, autárquica e fundacional do Poder Executivo, atuando como promotor e agente de mudanças em prol de uma gestão pública transparente, eficaz, participativa, ética e eficiente.

Para exercer com excelência as atribuições de Ouvidor, o mesmo necessita apresentar como atributos básicos: discricção, bom senso, senso de urgência, bom ouvinte, conhecimento, imparcialidade, liderança e autonomia.





## QUAIS OS PRINCÍPIOS DA OUVIDORIA?

Existem 6 princípios básicos para ouvidoria, seguindo os parâmetros constitucionais, como:

- Legalidade;
- Imparcialidade;
- Legitimidade;
- Publicidade;
- Moralidade;
- Probidade.

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 e transparente de gestão pública ética e de qualidade, na prestação de serviços aos cidadãos, tendo como princípios norteadores:

- A gestão com responsabilidade, transparência, disponibilidade e imparcialidade;
- A eficiência do servidor público;
- A defesa do direito do cidadão;

- O diálogo, a comunicação e a mediação entre os cidadãos e o poder público;



## QUANDO E QUEM PODE RECORRER?

Cidadãos em geral, servidores ou usuários do serviço público podem recorrer, de forma democrática, à Ouvidoria manifestar seus anseios para:

Reclamações, apresentar sugestões, elogios, denúncias ou tirar dúvidas sobre os serviços prestados pela Prefeitura

Municipal de Palmas e seus órgãos. Assim, o cidadão participa ativamente da vida política de sua cidade.



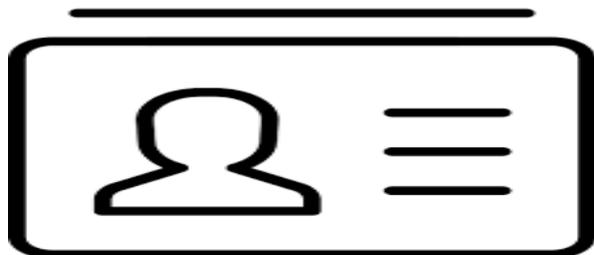
## HÁ NECESSIDADE DE SE IDENTIFICAR?

A identificação do requerente **não** é obrigatória, é desejável na medida em que contribui com a instrução das manifestações. O anonimato será garantido quando solicitado, nos termos da Lei. A identificação do requerente seguirá a seguinte denominação:

a) **Identificada:** quando o cidadão informa um meio de contato (endereço, número de telefone e/ou celular, e-mail) e autoriza sua identificação.

b) **Sigilosa**: quando o cidadão informa um meio de contato e solicita que seja guardado sigilo sobre a sua identificação.

c) **Anônima**: quando o cidadão não se identifica nem tão pouco informa um meio de contato (endereço, e-mail, telefone, celular), ou simplesmente marcando a opção “anônima” disponível no sistema ouvidoria.



## COMO REGISTRAR UMA MANIFESTAÇÃO DE OUVIDORIA?

Para que sua manifestação seja bem-sucedida e você atinja seu objetivo de denunciar, elogiar, reclamar, solicitar ou sugerir, é importante que você inclua informações essenciais para que a ouvidoria entenda a situação e consiga levar a sua manifestação a quem possa adotar as providências para resolver o seu problema.



Sem informações completas, a ouvidoria não consegue ajudar você! Vejamos, então, quais são essas informações essenciais? Lembre-se de que a pessoa que irá atendê-lo na ouvidoria recebe e analisa várias manifestações de muitas pessoas diferentes todos os dias. Para que você possa ajudá-la a resolver o seu problema, é importante que você busque ser claro e objetivo, levando-a diretamente ao problema que você quer resolver.

A principal dica é: informar sempre que possível o quê, onde, quando e quem!

Vamos explicar melhor cada um destes itens.

**O quê:** Descreva a situação clara e objetivamente, para que a pessoa que vai analisar a sua manifestação consiga entender bem o fato, pois é preciso que ela entenda o que aconteceu ou o que você está elogiando ou sugerindo, para que ela possa agir.

**Onde:** Informe o local onde aconteceu o fato (município, órgão, unidade), pois nem sempre a pessoa que está analisando sua manifestação vai estar no mesmo local que você, e sem esta informação, ela não saberá onde tem de agir.

**Quando:** Sempre que possível, informe a data (dia e mês) e horário aproximado dos acontecimentos (manhã, tarde ou noite), pois esta informação ajuda na verificação do fato, e algumas vezes na identificação das pessoas envolvidas.

**Quem:** Se souber, informe o nome das pessoas envolvidas, se possível com sobrenome, para que não reste dúvidas

sobre de quem você está reclamando ou quem você está elogiando.



**QUAIS OS TIPOS DE DEMANDAS E QUAIS OS ASSUNTOS TRATADOS NA OUVIDORIA? FICOU EM DÚVIDA?**

## OS TIPOS DE DEMANDAS:

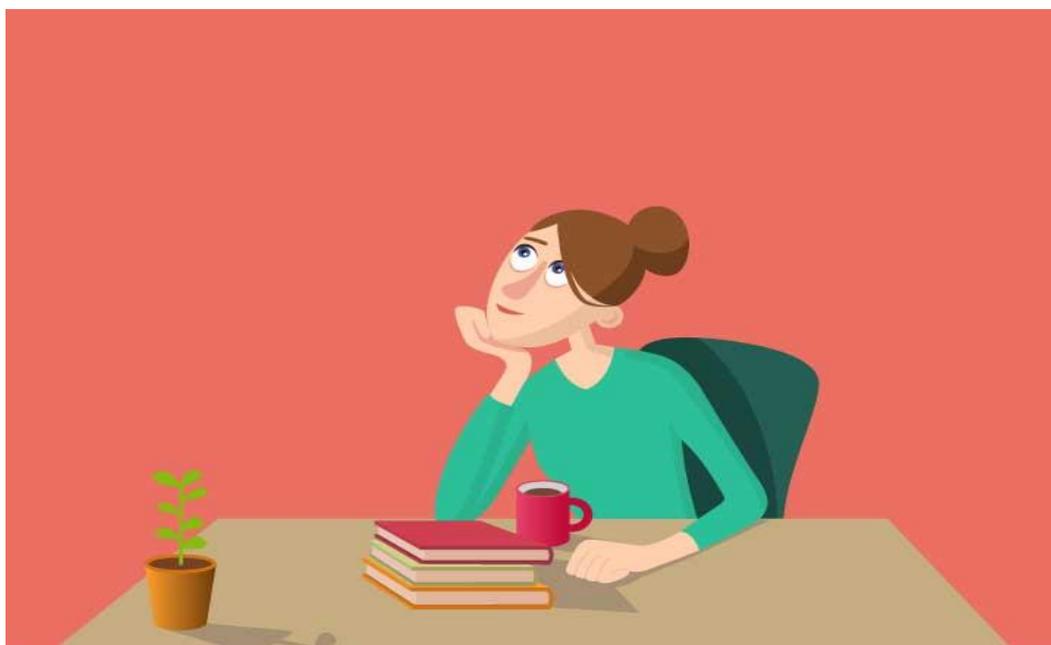
Basicamente, são cinco os tipos de demandas que chegam à Ouvidoria:

- **Elogio:** manifestação de reconhecimento ou satisfação perante os serviços prestados pela Administração Municipal;
- **Sugestão:** apresentação de ideias para aprimoramento dos processos de serviços prestados pela Prefeitura Municipal de Palmas Tocantins;
- **Solicitação:** manifestação com o objetivo de solicitar algum serviço público da Administração;
- **Denúncia:** fato que compromete a qualidade da prestação dos serviços públicos Municipais;
- **Pedido de Informação:** busca de informação sobre o serviço público Municipal.



## ASSUNTOS TRATADOS PELOS CIDADÃOS EM UMA OUVIDORIA NO SEU MUNICÍPIO:

- Qualidade de atendimento dos agentes públicos municipais;
- Impostos e taxas municipais;
- Fiscalização e gestão urbanística;
- Poda de árvore e limpeza de terreno particular;
- Trânsito e transportes públicos locais;
- Falta de médico e de medicamento;
- Perturbação do sossego;
- Buracos em vias públicas;
- Direitos, deveres e obrigações do servidor público e do agente político;
- Tratamento e coleta de lixo.





## QUAIS OS PROCEDIMENTOS, SISTEMAS E PRAZOS?

Uma vez armazenada a manifestação no sistema, o programa emite um número de protocolo, que em seguida é dirigido ao setor responsável, com o conteúdo da manifestação, gerando um prazo para resposta.

O número de protocolo deve ser informado para o contribuinte, para que o mesmo possa acompanhar junto ao sistema da Ouvidoria, o andamento da demanda.



## QUAIS AS FORMAS DE ENCAMINHAMENTO?



Quando a demanda tem seu registro realizado via 08006464156 ou Trídígito 156 gera-se um protocolo correspondente que de imediato é informado ao usuário.



Quando enviada via e-mail, formaliza-se no sistema, gerando o número de protocolo que em seguida o cidadão receberá da Ouvidoria para acompanhamento com data, horário e destino de sua demanda.

## QUAIS OS PRAZOS?

Se na demanda estiver estabelecido o prazo de resposta, o prazo compreende-se de até 15 (quinze) dias, de acordo com o Decreto número 462, de 16 de maio de 2013. Pois é necessário e razoável o envio das demandas às Secretarias responsáveis, para que em sequência do retorno sejam publicadas no portal da Ouvidoria. Vale ressaltar que o sistema somente encerrará as manifestações após o envio da resposta desenvolvida pelo órgão competente.

Para algumas manifestações, dependendo da complexidade do assunto, os prazos poderão ser prorrogados por mais 10 (dez) dias. A eficiência do serviço prestado pela Ouvidoria, bem como a imagem que o cidadão terá da Administração Municipal estão diretamente ligadas ao atendimento da solicitação no prazo estabelecido.



## REGISTRO DE PEDIDO NO E-SIC



O gerenciamento do recebimento, encaminhamento interno e envio das respostas ao cidadão deve ser rápido, eficiente e transparente. Para isso, um sistema eletrônico é essencial.

As Ouvidorias devem ter o seu sistema de gerenciamento adequado às suas necessidades internas, que funcione de forma acessível à sociedade. Na Prefeitura de Palmas não é diferente. Contamos com um sistema de gerenciamento desde a criação desta Secretaria de Transparência e Controle Interno, e seu subórgão, a Ouvidoria Geral.

## O QUE É O E-SIC?

O Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC) permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe o prazo e receba a resposta da solicitação realizada para órgãos e entidades do Executivo Municipal. O cidadão ainda pode entrar com recursos e apresentar reclamações sem burocracia.

Além disso, é o sistema de uso obrigatório, gerenciado pelos órgãos fiscalizadores, baseado na Lei Federal nº

12527/2011, utilizado por todos os órgãos e entidades do Executivo Municipal para o recebimento de requerimentos de acesso à informação, conforme o que estabelece o Decreto nº 462, de 16 de maio de 2013 e Portaria/GAB/SETCI Nº 102, de 02 de agosto de 2016.

Quando se trata do sistema e-SIC há obrigatoriedade de identificação, pois é o que assegura a resposta de forma célere e eficaz ao manifestante.

Institui o Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) no âmbito do Poder Executivo municipal de Palmas.



## FICOU EM DÚVIDA?

Entre em contato com a Ouvidoria Geral do Município de Palmas pelos seguintes meios:

- Telefone: 0800 6464 156
- Telefone: 3212-7144 / 3212-7143
- Email: [ouvidoria@palmas.to.gov.br](mailto:ouvidoria@palmas.to.gov.br)
- Link Ouvidoria: <http://ouvidoria.palmas.to.gov.br/ouvidoria/>
- Link E-SIC: <http://ouvidoria.palmas.to.gov.br/sic/>



Por fim, vale ressaltar que as ferramentas de gestão que foram aqui apresentadas, juntamente com seus exemplos práticos de utilização, podem facilitar as tomadas de decisão por parte dos cidadãos e contribuindo para o funcionamento eficiente da gestão do município como um todo.