



MANUAL DE PROCEDIMENTOS DA OUVIDORIA DO MUNICÍPIO DE MANAUS

David Antônio Abisai Pereira de Almeida

Prefeito de Manaus

Renato Frota Magalhães

Vice-prefeito de Manaus

Alessandro Moreira Silva

Controlador-Geral do Município

Lucilene Florêncio Viana

Controladora-Geral Adjunta

Ebenezer Albuquerque Bezerra

Ouvidor-Geral do Município

Fernanda do Espírito Santo Mota

Chefe de Divisão de Atendimento
e Acompanhamento de Denúncias

Elaboração

Fernanda do Espírito Santo Mota
Tatiana de Oliveira Lima

Diagramação

Semcom - Secretaria de
Comunicação

Sumário

Apresentação _____	4
Missão, Visão e Valores _____	5
Identidade Visual _____	8
Profissionais envolvidos nas atividades de ouvidoria _____	10
Tipos de Manifestação _____	14
Canais de comunicação _____	16
Carta de Serviços _____	18
Referências _____	26

Apresentação

O Prefeito de Manaus, David Almeida, instituiu o Sistema Municipal de Ouvidorias (SISMOUV), por meio do Decreto n. 5.537, de 13 de abril de 2023, o qual regulamentou a Lei Federal nº 13.460 de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos usuários de serviços públicos da Administração Pública, e institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal.

Como Órgão Central, a Controladoria-Geral do Município (CGM), por meio da Ouvidoria-Geral do Município (OGM), monitora o desempenho dos Órgãos e Entidades Municipais, contribuindo para o fortalecimento da cidadania e a melhoria da qualidade dos serviços prestados pela Prefeitura de Manaus.

Este manual contém orientações sobre os procedimentos de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal. Para discutir aspectos mais específicos sobre estas atividades, os Órgãos e Entidades podem procurar a OGM por meio do Fala.BR ou presencialmente.

www.falabr.cgu.gov.br/web/home



**Avenida Brasil, 2971 Compensa I
Manaus - AM, CEP:69036-110**

MISSÃO, VISÃO E VALORES

Missão

Estimular servidores públicos e gestores para que compreendam a importância da participação dos munícipes na gestão pública e integrar as Secretarias, Fundações e Autarquias, formando parcerias às atividades de Ouvidoria.

Visão

Contribuir para o alcance da excelência da Gestão na Administração Municipal, por meio da vocalização dos anseios do cidadão em relação aos serviços públicos em Manaus e ser referência entre as Ouvidorias municipais em todo o Brasil.

Valores

Satisfação do Usuário • Ética • Respeito • Verdade • Integridade
Responsabilidade Social

Ouvidoria

A ouvidoria é um mecanismo institucional que ampara o cidadão em suas relações com a administração pública, a fim de que as manifestações promovam a melhoria dos serviços públicos e uma maior satisfação, além de trazer maior entendimento aos cidadãos sobre seus direitos e responsabilidades, desenvolvendo, assim, a sua capacidade crítica e colaborativa.

Funções da Ouvidoria

- Ouvir e compreender as diferentes formas de manifestação dos cidadãos;
- Reconhecer os usuários, sem qualquer distinção, como sujeitos de direitos;
- Qualificar as expectativas dos usuários de forma adequada, caracterizando situações e identificando os seus contextos, para que o Município possa utilizá-las como oportunidades de melhoria na gestão;
- Dar tratamento adequado às demandas apresentadas pelos cidadãos;
- Demonstrar os resultados produzidos em razão da participação social, produzindo informações capazes de subsidiar a gestão pública.

Estrutura para o Funcionamento da Ouvidoria

Para garantir o bom funcionamento das Ouvidorias, é preciso estipular o mínimo necessário para a atuação dos servidores. O espaço físico da Ouvidoria como sugestão, deve contemplar os seguintes itens:



Ser de fácil acesso, preferencialmente no andar térreo e próximo a recepção do protocolo



Ter sinalização adequada



Espaço para atendimento presencial

Equipamentos: telefone, computador, impressora e móveis (mesa, cadeira, etc)

Software: sistema de ouvidorias do município (Fala.BR)

IDENTIDADE VISUAL

Identidade Visual

A identificação no Órgão/Entidade poderá ser da seguinte maneira:

OPÇÃO 1 – Esta placa poderá ficar disponibilizada em setores onde a Ouvidoria funcione conjuntamente com outras atribuições. Exemplo: setor de protocolo.



OPÇÃO 2 – Esta placa poderá ficar disponibilizada quando a ouvidoria funcionar em local próprio e exclusivo.



PROFISSIONAIS ENVOLVIDOS NAS ATIVIDADES DE OUVIDORIA

Requisitos

- Ter conhecimento das normas e legislação relativas à atuação da ouvidoria no âmbito do Poder Executivo Municipal;
- Participar de ações de capacitação relativas à Ouvidoria;
- Resguardar a todos os manifestantes quanto ao sigilo de seus dados pessoais, o conteúdo da manifestação e as providências adotadas, mantendo a devida discrição.

Atribuições da Ouvidoria-Geral

Ouvidor-Geral

- Receber as manifestações com presteza e imparcialidade, encaminhando-as, caso necessário, aos setores responsáveis para os esclarecimentos;
- Intermediar os interesses e necessidades dos usuários dos serviços públicos junto aos gestores das instituições;
- Identificar, por meio das manifestações recebidas, oportunidades de melhoria na prestação dos serviços públicos e sugerir ações de melhorias, por meio de relatórios ou outro documento;
- Analisar os indicadores de avaliação da satisfação do cidadão quanto aos serviços prestados;
- Divulgar, de forma ampla e transparente, as ações desenvolvidas, inclusive internamente, para servidores do órgão/entidade, visando sua melhor compreensão quanto o papel da ouvidoria na instituição;
- Integrar grupos de trabalhos para a realização de projetos especiais sob a coordenação da Controladoria-Geral do Município (CGM);
- Monitorar o prazo de resposta das manifestações, encaminhando comunicações aos gestores, em busca de atender ao prazo estabelecido no Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos - CDU (Lei n. 13.460/2017).

Ouvidorias setoriais

- Receber, analisar, encaminhar, acompanhar as reclamações, denúncias ou críticas, informações e sugestões apresentadas por cidadãos;
- Formular e proceder as respostas aos usuários acerca das demandas;
- Acompanhar o trâmite das demandas dentro do prazo estabelecido para resposta ao cidadão;
- Atender o usuário de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia; escutar com atenção e paciência, usando recursos de informação e comunicação adequadas à realidade das pessoas que procuram os serviços da ouvidoria;
- Promover ações de informação e conhecimento acerca da Ouvidoria, junto aos usuários serviços públicos correlatos a sua Secretaria;
- Apresentar à Ouvidoria Geral, relatórios mensais, no primeiro dia útil do mês subsequente;
- Cumprir as metas estabelecidas.

Perfis para operar o Sistema de Ouvidorias do Município (Fala.BR)

O Fala.BR possui 4 (quatro) perfis de servidores:

- GESTOR: servidor habilitado para cadastrar outros servidores como usuário do sistema, bem como inativar servidores;
- RESPONDENTE: servidor habilitado a analisar e responder as manifestações;
- ATENDENTE: servidor habilitado apenas para cadastrar manifestações.
- OBSERVADOR: servidor que consulta manifestações de sua ouvidoria.

Orientações para um bom atendimento

Invista em capacitação
para se manter atualizado
e desenvolver novas
habilidades



Trate o cidadão como
manifestante, agradeça o
registro da manifestação
e coloque-se à disposição
para outras dúvidas



Conheça as leis, os
relatórios de atividades
e as demandas de
informações
importantes sobre o
Órgão/Entidade
onde você atua



Revise sempre os
textos das respostas para
evitar erros técnicos,
gramaticais ou de
digitação



Responda de forma
simples e objetiva, com
foco no que foi perguntado
pelo cidadão



TIPOS DE MANIFESTAÇÃO



Denúncia

Comunique uma irregularidade, um ato ilícito ou uma violação de direitos na administração pública.



Elogio

Expresse se você está satisfeito com um atendimento público.



Reclamação

Manifeste sua insatisfação com o serviço público.



Solicitação

Peça um atendimento ou uma prestação de serviço.



SUGESTÃO

Envie uma ideia ou proposta de melhoria para os serviços públicos.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO

A Ouvidoria-Geral do Município dispõe dos seguintes canais de atendimento ao público:



Presencial: Av. Brasil, 2971 - Compensa,
Manaus - AM, CEP: 69036-110



Atendimento online: plataforma Fala.BR.
(www.falabr.cgu.gov.br/web/home)

1. Os campos obrigatórios são **Nome, E-mail, Senha, Tipo de pessoa, País, Documento e Número**. Depois de preenchidos os dados, clique em Avançar. Será exibida uma tela informando que o cadastro fora realizado no sistema.
2. Na sequência, o manifestante receberá um e-mail informando o registro no Fala.BR, bem como um link para conclusão do cadastro. Basta clicar no link para a finalização do cadastro.

Identificação do Manifestante

A Lei nº 13.460/2017 assegura aos usuários de serviços públicos a salvaguarda de suas informações pessoais, conforme previsto na Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação). Portanto, as ouvidorias têm a responsabilidade de garantir a confidencialidade da identidade e dos dados que possam identificar o usuário de serviços públicos, bem como outras informações de acesso restrito.

No que diz respeito à apresentação de denúncias, o artigo 5º, parágrafo 1º, da Resolução número 3, de 13 de setembro de 2019, da Rede Nacional de Ouvidorias, que aborda Medidas Gerais de Proteção à Identidade de Denunciante, afirma que a preservação da identidade ocorrerá através da salvaguarda do nome, do endereço e de quaisquer outros elementos de identificação do denunciante. Essas informações ficarão restritas e sob a responsabilidade exclusiva da unidade de ouvidoria encarregada do tratamento.

Caso a pessoa queira registrar uma "Denúncia" ou "Reclamação" de forma anônima, a opção "Continuar sem me identificar" estará disponível no Sistema de Ouvidorias do Município (Fala.Br) e será registrada como uma "Comunicação".

Tratamento das Manifestações

Registro

IMPORTANTE!

De acordo com o artigo 16 do Decreto nº 5.537/2023, em 13 de abril de 2023, as manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio do sistema informatizado utilizado de forma coletiva e uniforme pelo SISMOUV e gerenciado pelo órgão central, de uso obrigatório pelos órgãos e entidades da Administração Pública Municipal.

Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal que não puderem utilizar o sistema eletrônico de uso obrigatório, utilizando-se de sistema próprio para recebimento e tratamento de manifestações, deverão transferir eletronicamente as informações à base de dados, mantida pelo órgão central do sistema. (Art. 16, § 1º, Decreto n. 5.537/2023).

Encaminhamento

OBSERVAÇÃO!

Quando houver manifestação em duplicidade, a ouvidoria encaminhará à autoridade competente apenas um dos protocolos idênticos, dando ciência da quantidade recebida.

CARTA DE SERVIÇOS

A Carta de Serviços, de acordo com o Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos (Art. 7º, Lei n. 13.460/2017), é um documento elaborado por um órgão público com o objetivo de informar aos usuários quais os serviços prestados por ele, como acessá-los e quais são os compromissos e padrões de atendimento estabelecidos.

A prática da carta de serviços possibilita que os cidadãos, o mercado e outros agentes do setor público acompanhem e avaliem o desempenho real da instituição no cumprimento dos compromissos assumidos. Nesse sentido, ela contribui para aumentar os níveis de legitimidade e credibilidade que a sociedade deposita na instituição.

Assim, a Carta de Serviços precisa viabilizar à sociedade as informações básicas sobre os Órgãos/Entidades e orientar o público-alvo em suas providências sobre como, quando, onde e para quê utilizar os serviços públicos oferecidos. Constitui-se em:

Divulgar amplamente os serviços prestados pelos Órgãos/Entidades, com os seus compromissos de atendimento para que sejam conhecidos pela sociedade;

Estabelecer compromissos públicos com padrões de qualidade na realização de atividades públicas;

Estimular o controle social mediante a adoção de mecanismos que possibilitem a manifestação e a participação efetiva dos usuários na definição e avaliação de padrões de atendimento dos serviços públicos;

Garantir o direito do cidadão de receber serviços em conformidade com padrões de qualidade estabelecidos na Carta, a partir de métodos de aferição direta das expectativas sociais;

Propiciar a avaliação contínua da gestão e o monitoramento interno e externo do desempenho institucional mediante a utilização de indicadores.

Elaborando a Carta de Serviços

ETAPA 1 - Análise do papel institucional

O conhecimento institucional é um processo de reflexão sobre a missão, visão e valores do órgão/entidade, que sustenta o processo de elaboração da Carta de Serviços ao Cidadão, ao constatar com clareza os serviços públicos prestados.

Entender a área de atuação, a finalidade e as competências institucionais são fundamentais para a construção de uma Carta de Serviços.

ETAPA 2 - Descobrimos os serviços

São pré-requisitos de um serviço público:

- **Padronização e Governança:** definição de regras e procedimentos do processo;
- **Individualização:** atendimento a um usuário (pessoa física ou jurídica) final individualizado;
- **Impacto:** mudança ocasionada pela prestação do serviço;
- **Competência:** relação entre a prestação do serviço e a atividade-fim da instituição;
- **Interação:** relacionamento da instituição com o usuário por meio de um canal de atendimento;
- **Suficiência:** a atividade encerra-se com a prestação do serviço ou entrega de um produto ao usuário, não demandando complementação de outros processos;
- **Finalidade:** garantia de um direito ou a prestação de um dever.

Os serviços públicos possuem características básicas em sua estrutura, elas são:

- **Público-alvo:** pessoas, físicas ou jurídicas, que são beneficiárias ou que são impactadas pela ação institucional;
- **Requisitos para solicitação:** requisitos que o beneficiário em potencial tem que atender ou realizar para que possa receber o serviço. Exemplo: apresentação de carteira de identidade;
- **Requisição:** o serviço deve ser solicitado pelo usuário, ou seja, o processo só tem início quando é feita a requisição ou o cadastro inicial;
- **Etapas:** fases obrigatórias no serviço, onde há interação da instituição com o beneficiário;
- **Resultado final:** recebimento do serviço específico, o qual era intenção desde o início do processo.

Esta etapa lista todas as atividades que o órgão realiza, distinguindo entre aquelas que são serviços públicos e aquelas que não o são. Esta informação é importante para outros processos.



ETAPA 3 - Definindo a equipe de trabalho

Para a elaboração de uma Carta de Serviços, a equipe de trabalho é fundamental no estímulo e no compartilhamento de conhecimentos sobre processos da organização, sendo recomendado que os integrantes da equipe possuam os seguintes perfis e atribuições:

- **Possuir acesso à alta administração da organização;**
- **Possuir disponibilidade de tempo para participar das atividades relacionadas ao planejamento, elaboração e divulgação da Carta de Serviços;**
- **Possuir acesso aos fluxos dos serviços de atendimento prestados pela organização;**
- **Atuar diretamente com os servidores e colaboradores que executam as atividades de atendimento do órgão ou unidade que vai divulgar os serviços;**
- **Monitorar o cumprimento dos compromissos com o atendimento firmados na Carta de Serviços.**

A tarefa mais importante dos membros da equipe é estimular o interesse de todos os funcionários e colegas da organização em prestar serviços de acordo com os compromissos de serviço divulgados na Carta, bem como disseminar os benefícios que a implementação da Carta irá trazer à organização e para os usuários dos seus serviços.



ETAPA 4 – Elaborando o cronograma de atividades

Na elaboração de cronogramas de atividades, o objetivo é formalizar e facilitar o acompanhamento das atividades realizadas no processo de implementação da Carta de Serviços, ou seja, é o planejamento das ações a serem desenvolvidas pela equipe de trabalho levando em consideração o tempo e os recursos necessários para a consolidação das informações.

ETAPA 5 – Consolidando os dados para a construção da Carta de Serviços

A informação prestada nesta Carta tem por objetivo proporcionar aos cidadãos conhecimentos gerais sobre os serviços da instituição, os métodos de prestação dos serviços, o nível de qualidade dos serviços prestados pela instituição, etc. Portanto, ao escrever uma carta de serviço, é necessário decidir o que escrever e como escrever da perspectiva do destinatário.

NÃO PODE FALTAR!

- Serviços oferecidos;
- Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para ter acesso ao serviço;
- Principais etapas para o processamento do serviço;
- Forma de prestação do serviço;
- Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
- Previsão de tempo de espera para atendimento;
- Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço;
- Meios de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação;
- Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários;
- Meios de comunicação com os usuários;
- Prioridades de atendimento;
- Divulgação em sítio eletrônico do Órgão ou Entidade.

NÃO ESQUEÇA!

A Carta de Serviços só estará pronta para próxima etapa se:



ETAPA 6 – Divulgando a Carta de Serviços

O objetivo é garantir que os utilizadores dos serviços públicos, os funcionários das organizações e os associados aos serviços tenham conhecimento das obrigações que as instituições devem cumprir durante a prestação dos serviços.

A carta de serviço deve ser tornada pública à comunidade interna antes de ser distribuída à comunidade externa. A partir daí, a forma de exposição externa deverá ser definida de acordo com o Art. 7º, §4º, Lei nº. 13.460/2017:

“A Carta de Serviços ao Consumidor é atualizada regularmente e publicada no site da agência ou organização para divulgação contínua.” Conhecer o perfil do usuário dos serviços da sua organização tornará mais fácil determinar qual formato usar para publicar o estatuto de serviço. Algumas sugestões:

- **Internet:** versão em PDF – completa e/ou simplificada.
- **Versão Impressa:** folhetos, folder, quadro/mural, banner etc.

IMPORTANTE!

A Lei n. 13.460/2017 dispõe em seu art. 23 que os órgãos/entidades deverão avaliar os serviços prestados através de pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada um ano, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados, sendo observado os seguintes aspectos:

- Satisfação do usuário com o serviço prestado; qualidade do atendimento prestado ao usuário;
- Cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;
- Quantidade de manifestações de usuários; e
- Medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

REFERÊNCIAS

Comitê de Ouvidorias ABRAREC. Manual de Boas Práticas Ouvidorias Brasil. São Paulo. Disponível em: <https://www.abrarec.com.br/wp-content/uploads/2015/07/Vs_pb.pdf>. Acesso em: 01 jun. 2023.

Prefeitura de Guarulhos. Ouvidoria do Município: Missão, Visão e Valores. São Paulo. Disponível em: <<https://www.guarulhos.sp.gov.br/ouvidoria-missao-visao-e-valores>>. Acesso em: 02 jun. 2023.

Ouvidoria-Geral do Estado de Minas Gerais. Missão. Minas Gerais. Disponível em: < <https://www.ouvidoriageral.mg.gov.br/ouvidora-geral/missao> >. Acesso em: 05 jun. 2023.

CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO. Manual de Procedimentos de Ouvidoria. Manaus – 2023. Versão 2/2023.