

MANUAL DA OUVIDORIA DA PREFEITURA DE LAGUNA/SC

Gestão 2021/2024

Nossa missão

Aprimorar as boas práticas de governança pública, buscando a excelência na prestação do serviço e do bom atendimento ao cidadão por meio das ações de ouvidoria.

Nossa visão

Alcançar a excelência no atendimento e na prestação de serviços à população, na aplicação de técnicas modernas e inovadoras de relacionamento e comunicação.

Nossos valores

- Confiança e credibilidade;
- Integridade e honestidade;
- Imparcialidade;
- Respeito;
- Moralidade;
- Conduta ética;
- Transparência;
- Comprometimento;
- Responsabilidade social;
- Gestão Participativa;
- Objetividade;
- Competência e zelo profissional;
- Eficiência, eficácia e efetividade.

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria é um dos canais de comunicação da Prefeitura de Laguna. Permite que o usuário/cidadão possa fazer sugestões, reclamações, denúncias e elogios sobre a qualidades dos serviços públicos prestados.

Ela busca estreitar o relacionamento entre a pessoa e a Prefeitura com um atendimento que possa oferecer as informações sobre a manifestação solicitada e levá-la ao setor responsável para adotar as providências e resolver a demanda.

Após a sua solicitação, o cidadão pode acompanhar o desfecho da sua manifestação no prazo determinado e diretamente pela equipe da

ouvidoria, com direito, inclusive, ao sigilo.

2. O QUE É OUVIDORIA?

É um dos canais de comunicação da Prefeitura de Laguna que permite ao cidadão, usuário dos serviços públicos, manifestar e registrar suas sugestões, fazer reclamações, denúncias ou elogios sobre os serviços que estão sendo prestados pelo poder público municipal.

3. QUAL A SUA COMPETÊNCIA?

Melhor atender o cidadão, criando um canal de diálogo mais próximo com o poder executivo municipal, a fim de fornecer todas as informações para que a manifestação do usuário tenha resposta o mais rápido possível.

4. QUAL A SUA FUNÇÃO?

Ser um mecanismo de escuta. Receber, entender e encaminhar ao setor responsável a manifestação do usuário dos serviços públicos da Prefeitura de Laguna para que o mesmo possa adotar as providências para resolver a demanda, melhorando, com isso, a qualidade no atendimento e na prestação de serviço.

5. QUAL O SEU OBJETIVO FINAL?

Buscar soluções para as questões levantadas pelos usuários, oferecer informações e sugestões aos gestores municipais, visando o aperfeiçoamento dos serviços prestados e a melhoria dos processos administrativos e das relações interpessoais.

6. QUAL O PÚBLICO-ALVO?

Qualquer pessoa, morador ou não de Laguna, física ou jurídica, que faça uso dos serviços oferecidos pela poder municipal.

7. QUAIS OS CANAIS DE ATENDIMENTO?

Formulário eletrônico - As manifestações podem ser encaminhadas pelo formulário disponível no site.

Clique aqui

<https://laguna.sc.gov.br/contatos/index/detalhes-contato/codMapaItem/113169/codContato/4790>

E-mail - As manifestações podem ser encaminhadas por e-mail, para o endereço eletrônico ouvidoria@laguna.sc.gov.br.

Telefônico - O canal de atendimento telefônico deve funcionar em dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 13h às 19h.

Presencial - O contato também pode ser feito presencialmente na Ouvidoria, localizada na Prefeitura de Laguna, mediante agendamento prévio por telefone ou e-mail.

Após receber o contato do cidadão pelos canais de atendimento, a ouvidoria examina e verifica a procedência e envia ao órgão responsável. A resposta é dentro de um prazo de 30 dias. Após este prazo, com justificativa, mais 30 dias, tanto por e-mail ou telefone.

8. IDENTIFICAÇÃO DO USUÁRIO

O cidadão/usuário, no preenchimento do seu formulário on-line poderá optar pela sua identificação, como segue:

Identificado: quando o usuário informa os dados de seu contato (CPF/CNPJ, e-mail, telefone e endereço completo).

Sigilo: o usuário precisa se identificar com CPF/CNPJ, e-mail, telefone e endereço completo, contudo, o usuário poderá exigir da Ouvidoria que sua identidade seja mantida em sigilo.

Anônimo: quando o usuário não se identifica ou não fornece qualquer meio de contato.

Obs: os trotes serão encaminhados à autoridade policial.

9. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

SUGESTÃO: Apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento dos serviços públicos prestados por órgãos do poder público municipal.

ELOGIO: Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.

RECLAMAÇÃO: Demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.

DENÚNCIA: Ato que indica a prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos competentes.

10. O QUE A OUVIDORIA NÃO FAZ

A Ouvidoria não possui caráter executivo, judiciário ou deliberativo. É um canal mediador entre as demandas dos usuários e a administração pública municipal. Ela não investiga denúncias de irregularidades, de ilegalidades, de infrações disciplinares, não atua como auditoria, corregedoria ou comissão de ética. A Ouvidoria não desempenha também ações de assistencialismo e paternalismo.

11. SIGILO

- A Ouvidoria manterá o sigilo da fonte e a proteção das informações do usuário, em obediência ao que preceitua o direito individual dos cidadãos e a inviolabilidade de sua intimidade, sempre que for solicitado.
- Não serão processadas reclamações ou denúncias anônimas que não incluam elementos suficientes que indiquem legalidade e possibilitem a análise da veracidade dos fatos relatados, bem como a adoção de medidas cabíveis para sua apuração pela autoridade competente.
- A manifestação anônima que apenas veicule conteúdo calunioso, difamatório ou injurioso contra agente público será encerrada e arquivada.
- Denúncia caluniosa é crime (delito tipificado no art. 339 do Código Penal).
- A Ouvidoria não trata manifestações sobre questões privadas e pessoais ou que não tenham relação com a atuação da Administração Pública Municipal.

- A Ouvidoria não oferece informações pessoais, como documentos, e-mail, endereço e telefone.

12. PERGUNTAS FREQUENTES

O que é uma Ouvidoria?

A Ouvidoria é um espaço de cidadania, criado para o cidadão interagir com as políticas públicas municipais. É uma ferramenta de gestão democrática cuja finalidade é proporcionar o diálogo entre a população e a administração pública, sendo um importante mecanismo de escuta do cidadão, pois recebe sugestões, elogios, denúncias e reclamações visando à melhoria no serviço público.

Como posso fazer uma manifestação?

A manifestação pode ser feita de forma presencial, pelo formulário eletrônico, por e-mail ou por telefone.

Quem pode se manifestar?

Qualquer pessoa, física ou jurídica.

A Ouvidoria resolve qualquer problema?

A Ouvidoria não tem o poder de resolver os possíveis problemas que possam ocorrer na prestação dos serviços públicos municipais. A Ouvidoria possui, porém, o poder de buscar soluções junto às secretarias municipais, quando o atendimento não for realizado com a qualidade que o público merece.

Quanto tempo terei que esperar minha resposta?

O tempo de resposta varia de acordo com o caso. Procuramos agir o mais rápido possível, mas na maioria das vezes, é necessária uma resposta de outros órgãos. Enquanto não houver resposta para o cidadão, a Ouvidoria não abandona o caso. Em média 30 dias, dependendo da demanda.

Preciso me identificar ou posso fazer uma manifestação anônima?

Somente a denúncia poderá ser processada de forma anônima e o usuário não receberá a resposta da Ouvidoria. Mas é possível se identificar e pedir sigilo dos seus dados pessoais. A Ouvidoria manterá em sigilo a identidade do cidadão quando solicitado.

13. DICAS DE COMUNICAÇÃO

Seguem abaixo algumas dicas para aumentar a possibilidade de comunicação eficiente:

- Utilize frases curtas;
- Dê uma informação de cada vez;
- Identifique claramente sua manifestação | demanda;

- Evite utilizar expressões difíceis;
- Evite o uso de gírias,
- Aguarde o prazo solicitado.

14. OS 10 MANDAMENTOS DO OUVIDOR

I. Ao receber uma reclamação, evitar conclusões intuitivas e precipitadas. Conscientizar-se de que a prudência é tão necessária quanto a produção da melhor e mais inspiradora decisão. Jamais se firmar no subjetivismo e na precipitada presunção para concluir sobre fatos que são decisivos para os interesses dos indivíduos e da sociedade. Concluir pelo que é racional e consensual na prática convencional das ações de um ouvidor.

II. Agir com modéstia e sem vaidade. Aprender a ser humilde. Controlar o afã e o vedetismo. O sucesso e a fama devem ser um processo lento e elaborado na convicção do aprimoramento e da boa conduta ética e nunca pela presença ostensiva do nome ou do retrato nas colunas dos jornais e nos vídeos das tevês. Não há demérito no fato de as atividades do ouvidor correrem no anonimato, delas tendo conhecimento apenas a administração e as partes interessadas.

III. Manter o sigilo exigido. O segredo deve ser mantido na sua relativa necessidade e na sua compulsória solenidade, não obstante os fatos que demandem investigações terem, vez ou outra, suas repercussões sensacionalistas e dramáticas, quase ao sabor do conhecimento de todos. Nos seus transes mais graves, deve o ouvidor manter sua discrição, sua sobriedade, evitando que suas declarações sejam transformadas em ruidosos pronunciamentos e nocivas repercussões.

IV. Ter autoridade para ser acreditado. Exige-se também uma autoridade capaz de se impor ao que se afirma e conclui, fazendo calar com sua palavra as insinuações oportunistas. Tudo fazer para que seu trabalho seja respeitado pelo timbre da fidelidade à sua arte, à sua ciência e à tradição. Decidir com firmeza. A titubeação é sinal de insegurança e afasta a confiança que se deve impor em momentos tão delicados. Se uma decisão é vacilante, a arte e a ciência tornam-se fracas, temerárias e duvidosas.

V. Ser livre para agir com isenção. Concluir com acerto através da convicção, comparando os fatos entre si, relacionando-os e chegando às conclusões sempre claras e objetivas. Não permitir de forma alguma que suas crenças,

ideologias e paixões venham influenciar um resultado para o qual se exige absoluta imparcialidade e isenção.

VI. Não aceitar a intromissão de ninguém. Não permitir a intromissão ou a insinuação de qualquer pessoa, seja autoridade ou não, na tentativa de deformar sua conduta ou dirigir o resultado para um caminho diverso das suas legítimas e reais conclusões, para não trair o interesse da sociedade e os objetivos da justiça.

VII. Ser honesto e ter vida pessoal correta. É preciso ser honesto para ser justo. Ser honesto para ser imparcial. Só a honestidade confere um cunho de respeitabilidade e confiança. Ser íntegro e sensato. Ser simples e usar sempre o bom senso. A pureza da arte é como a verdade: tem horror ao artifício. Convém evitar certos hábitos, mesmo da vida íntima, pois eles podem macular a confiança de uma atividade em favor de quem irremediavelmente acredita nela.

VIII. Ter coragem para decidir. Coragem para afirmar. Coragem para dizer não. Coragem para concluir. Ter coragem para confessar que não sabe. Coragem para pedir orientação de alguém mais experiente. Ter a altivez de assumir a dimensão da responsabilidade dos seus atos e não deixar nunca que suas decisões tenham seu rumo torcido por interesses inconfessáveis.

IX. Ser competente para ser respeitado. Manter-se permanentemente atualizado, aumentando a cada dia o saber. Para isso, é preciso obstinação, devoção ao estudo continuado e dedicação apaixonada ao seu mister, pois só assim suas decisões terão a elevada consideração pelo rigor com que elas são elaboradas e pela verdade que elas encerram.

X. Acreditar piamente que o seu papel de representante do cidadão comum, mais do que uma procuração de fato, é um sério compromisso em busca da satisfação do reclamante, do aperfeiçoamento do fato reclamado e da otimização da qualidade da instituição em que orgulhosamente é o seu ouvidor.

Fontes de pesquisa:

- . Código de Ética do Ouvidor/ombudsman, instituído pela Associação Brasileira de Ouvidores, no III Encontro Nacional de Ouvidores, no dia 19 de dezembro de 1997, Fortaleza/CE, disponível em www.abominas.org.br.
- . Guia de Orientação para a Gestão Ouvidorias, coordenado pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão em articulação com a Ouvidoria Geral da União, Brasília/DF, 2013.
- . Ouvidoria Pública Passo a Passo – Manual de Criação, Aperfeiçoamento e Boas Práticas, elaborado pela Ouvidoria Geral do Estado de Minas Gerais, Belo Horizonte/MG, 2015.
- . Passos para criar uma Ouvidoria no meu Município, elaborado pelo Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria- Geral da União, Brasília/DF, 2017.
- . Ouvidoria Prefeitura Municipal de Blumenau

Elaboração: Professor José Henrique de Souza
Ouvidor Municipal de Laguna