



CARTILHA DO OUVIDOR

ORIENTAÇÕES PARA O
ATENDIMENTO AO CIDADÃO



**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO
COORDENADORIA DE OUVIDORIA**

Rua Mateus Leme, 2018
Centro Cívico | Curitiba – PR
0800-41 1113

CARLOS MASSA RATINHO JUNIOR
Governador do Estado do Paraná

RAUL CLEI COCCARO SIQUEIRA
Controlador-geral do Estado

JAMIL ABDANUR JUNIOR
Diretor de Gestão e Inovação

LUIZ FERNANDO DE CASTRO
Coordenador da Ouvidoria Geral do Estado

**ALESSANDRA HALILA
MINEIA LÜCKFETT DE OLIVEIRA
SUELEN FERREIRA DA SILVA**
Ouvidores da Controladoria Geral do Estado

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO

2. OUVIDORIA

2.1. Mediação

2.1.1. Objetivo do Mediador

2.1.2. Funções do Mediador

2.1.3. Dicas Importantes

3. COMPETÊNCIA PROFISSIONAL

4. QUALIDADE

5. CANAIS DE ACESSO

6. ATENDIMENTO

6.1. Analisando as manifestações

6.2. Etapas

6.3. Fluxo

6.3.1. Encerramento das manifestações

6.4. Pedidos ao Cidadão de Complementação de Informações

7. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

7.1. Manifestações anônimas e sigilosas

8. PRAZO PARA RESPOSTAS

9. PENALIDADES

10. LEGISLAÇÃO

1. APRESENTAÇÃO

Este material tem como espoco trazer orientações aos ouvidores e suas respectivas equipes quanto aos procedimentos a serem adotados em suas práticas profissionais.

2. OUVIDORIA

As ouvidorias públicas são, entre outros aspectos, espaços de controle, participação social e combate à corrupção.

O principal objetivo da Ouvidoria Pública é promover a interlocução entre o cidadão e a Administração Pública, quanto as manifestações (reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações) relacionados a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos, promovendo melhorias que atingem toda a sociedade.

SABIA?

Curitiba foi o primeiro município a implementar a ouvidoria pública, em 1986. Ao longo de 1990 e 2000 foram criadas outras no Brasil e hoje contamos com centenas a nível de federação.



Além de ouvir e compreender as diferentes formas de manifestação dos cidadãos como demandas legítimas, as Ouvidorias devem:

- Reconhecer os cidadãos, sem qualquer distinção, como sujeitos de direitos;
- 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 aos cidadãos, dentro de prazos viáveis e aceitáveis, de forma clara e objetiva; e
- Demonstrar os resultados produzidos, avaliar a efetividade das respostas oferecidas, elaborando relatórios gerenciais capazes de subsidiar a gestão pública.

2.1 Interlocução

A interlocução deve ocorrer entre o cidadão, usuário do serviço público, e a Administração Pública, através de canais de atendimento. Buscando atender seus interesses e necessidades.

O interlocutor é um indivíduo que fala com outro ou que fala em nome de outros. Além de se comunicar, também é aquele que recebe a comunicação alheia, logo ainda é considerado um ouvinte. Os ouvidores fazem este papel.

2.1.1 Objetivo do Interlocutor-ouvidor

- Identificar o caso e a base das declarações;
- Dar as partes a oportunidade de se manifestarem;
- Auxiliar os participantes para que se sintam “ouvidos”;
- Construir uma relação de confiança entre os cidadãos/usuários, o servidor e a Administração Pública.

2.1.2 Funções do Interlocutor-ouvidor

- Escutar;
- Identificar as áreas e assuntos que estão sendo objeto das manifestações;
- Solicitar esclarecimentos das questões e informações complementares, caso seja necessário;
- Não julgar as motivações do cidadão/usuário quanto as manifestações;
- Em caso de denúncias, solicitar o máximo de informações, indícios e provas que possam servir de meios para a apuração da mesma;
- Nunca deixar o cidadão sem resposta ou justificativa quanto ao andamento de sua manifestação;

2.1.3 Dicas Importantes

- Separe pessoas e problemas
- Seja compreensivo;
- Seja imparcial;
- Dê crédito;
- Nunca julgue o outro;
- Tenha paciência;
- Não reaja as explosões, busque controlar a situação.
- Use critérios objetivos
- Crie parâmetros para as respostas;
- Encaminhe as manifestações para especialistas quando necessário;
- Sugira soluções, quando for de sua competência.

3. COMPETÊNCIA PROFISSIONAL

Para que o ouvidor desempenhe as suas atividades com propriedade, é importante que possua as seguintes competências:

- Saber ouvir e compreender
- Reconhecer os cidadãos como sujeitos de direitos
- Qualificar as manifestações dos cidadãos de forma adequada

- Responder aos cidadãos
- Demonstrar os resultados produzidos

4. QUALIDADE

A **qualidade do atendimento** deve observar os seguintes elementos:

- **Competência:** pessoas capacitadas e recursos tecnológicos adequados. *Os servidores da Ouvidoria Geral do Estado estão habilitados e dispostos a orientar quanto a eventuais dúvidas em relação ao tratamento operacional a ser dado em relação as solicitações e ao sistema SIGO;*
- **Confiabilidade:** cumprimento de prazos e horários estabelecidos previamente. *Regra geral, deve ser observado o prazo de 20 dias, podendo ser prorrogado por mais 10, mediante justificativa. Em casos excepcionais, onde haja a necessidade de um maior lapso de tempo para as respostas, este fato seja informado ao solicitante, juntamente com o motivo;*
- **Credibilidade:** as respostas devem ser elaboradas com conteúdo a suprir a demanda do cidadão. Sendo vedadas superficiais;
- **Segurança:** sigilo das informações pessoais. O cidadão deve se sentir confortável ao se identificar;
- **Facilidade de acesso:** tanto aos serviços (sistemas, telefonia, e-mail, etc) como ao pessoal de contato;
- **Comunicação:** clareza nas instruções de utilização dos serviços.

A **qualidade do tratamento**, que se refere à atuação do atendente quando interage com o cidadão, deve apresentar as seguintes características:

- **Presteza:** demonstração do desejo de servir, valorizando prontamente a solicitação do cidadão;
- **Cortesia:** manifestação de respeito ao cidadão, atendendo com paciência e educação;
- **Flexibilidade:** habilidade para lidar com situações inusitadas.

5. CANAIS DE ACESSO

ATENDIMENTO ELETRÔNICO

No site da CGU ou das demais Secretarias/Órgãos, as manifestações são registradas no Sistema Integrado de Gestão de Ouvidorias – SIGO. Neste caso, é emitido um nº de atendimento e código de acesso que permite o acompanhamento.

ATENDIMENTO TELEFÔNICO

Utilizado para o cidadão obter informações e acompanhar a tramitação da manifestação. Os telefones estão disponíveis no endereço eletrônico dos respectivos Órgãos/Secretarias.

ATENDIMENTO PRESENCIAL

Ocorre quando o cidadão comparece à sede do Órgão ou Secretaria. Neste caso, o Ouvidor deve realizar a escuta, fazendo o registro no SIGO, onde tramitará até a sua finalização. Após registrada, a manifestação poderá ser acessada e acompanhada.

ATENDIMENTO POR CORRESPONDÊNCIA

Todas as manifestações que chegam via correspondência serão registradas no SIGO e tramitarão até a sua finalização.

ATENDIMENTO POR E-MAIL

As manifestações recebidas pelo e-mail das Ouvidorias serão registradas e abertos atendimentos no SIGO.

ATENDIMENTO WHATSAPP

A manifestação poderá registrada através do
(41) 3883-4014

6. ATENDIMENTO

Ao analisar uma manifestação, a equipe da ouvidoria deverá realizar uma análise preliminar. A análise preliminar serve para verificar se, diante das informações apresentadas pelo cidadão, é possível dar início ao procedimento de apuração. O pedido de complementação de informações suspenderá a contagem original e será aberto um prazo de 10 dias para o usuário apresentar as informações solicitadas.

6.1. Analisando as manifestações

Esse momento envolve várias etapas, sendo estas:

- 1) Verificação do assunto: O servidor da ouvidoria confere o assunto escolhido pelo usuário, avaliando se está relacionado ao conteúdo apresentado. O sistema (SIGO) permite a alteração do assunto, assim como o preenchimento, caso o campo esteja em branco;
- 2) Verificação da modalidade de manifestação: Muitas vezes o usuário se confunde e apresenta como denúncia o que é uma solicitação, por exemplo. A análise é o momento para reclassificar a manifestação, se for necessário;
- 3) Identificação do fato relatado, com auxílio de anexos, se houverem: Trata-se de avaliar o que ocorreu, quando aconteceu, quem está envolvido, entre outros fatos e informações relevantes. Este passo envolve uma análise em busca de compreender o que o usuário deseja, para depois definir qual encaminhamento adotar;
- 4) Relação do fato com a conduta de agente público ou serviço prestado: o que está sendo narrado tem relação com o órgão ou entidade? Podemos falar também em verificar a competência para tratamento da manifestação;
- 5) Verificação da existência de manifestações relacionadas/pesquisa no histórico: Sem deixar de lado o princípio da impessoalidade e o respeito ao usuário, é recomendável consultar o histórico de manifestações sobre o tema e das manifestações do usuário, no sentido de verificar se há outra manifestação em andamento, ou se já há um entendimento anterior sobre o assunto. Caso haja duplicidade ou similaridade no atendimento, este fato poderá ser comunicado ao cidadão, efetuando o encerramento da manifestação duplicada;

6) Verificação em fontes de consulta e/ou identificação da área responsável: quais bases de dados podem fornecer informações para a análise? Por exemplo: Portal da Transparência, Portal de Convênios, cadastros mantidos pelo órgão ou entidade. É hora de buscar a legislação relacionada e, se precisar, checar a estrutura, e o regimento interno do órgão para localizar a área responsável pelo assunto;

7) Formulação de proposta de encaminhamento ou solução pela ouvidoria ou pedido de complementação das informações: Havendo necessidade, a ouvidoria pode solicitar mais informações ao usuário, como também pode pedir subsídios para áreas específicas do órgão ou entidade. Caso a manifestação seja de competência de outro órgão do Poder Executivo estadual, o encaminhamento pode ser feito diretamente por meio do sistema, retornando o atendimento para a Ouvidoria Geral, justificando o motivo.

6.2. Etapas

1º) **Recepção / Acolhimento:** recebimento da manifestação pelo servidor através de um dos canais de acesso.

2º) **Registro:** pode ser on-line (SIGO), telefone, e-mail, presencial, correspondência ou WhatsApp.

3º) **Encaminhamento:** Leitura e análise da manifestação. Encaminhamento ao responsável habilitado pela resposta.

4º) **Resposta: ETAPA MAIS IMPORTANTE!** Consiste em dar a resposta adequada ao cidadão, de forma clara, objetiva e com qualidade.



Os principais requisitos das respostas, conforme o caso, são:

- **Elogio**, deverá encaminhá-lo ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público, assim como às respectivas chefias imediatas. Neste caso, a resposta é aquela que comunica ao usuário que este encaminhamento foi feito, ou seja, que o elogio chegou aos envolvidos.
- **Reclamação**, a resposta necessariamente deve apontar a decisão administrativa final, informando sobre o atendimento do que foi demandado ou apresentando uma justificativa para o não atendimento. **Nem sempre é possível satisfazer a necessidade apresentada, mas mesmo se a resposta for negativa, deve conter as razões de forma clara e fundamentada, indicando se possível a quem recorrer, se houver possibilidade de discutir a questão em outra instância.**
- **Solicitações** de providências deverão ser encaminhadas à área responsável pelo serviço público. A resposta deverá oferecer solução ou a justificar a impossibilidade de seu atendimento.
- **Sugestão** deve ser encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público. Caso seja possível a implantação da medida sugerida, deve-se informar como e quando ocorrerá.
- **Denúncia deve conter elementos mínimos que possibilitem a apuração.** Deve ser encaminhada aos órgãos competentes e a resposta é aquela que informa sobre este encaminhamento. **Caso não haja informações suficientes para dar prosseguimento ao tratamento, a denúncia poderá ser encerrada, comunicando-se ao usuário sobre a impossibilidade de encaminhá-la para apuração.**

Após responder ao solicitante, poderá ser dado o prazo de 05 (cinco) dias para manifestação do mesmo, caso o ouvidor julgue necessário. Expirado o prazo, encerra-se o atendimento. Ressalta-se que a resposta formulada ao solicitante deve ser feita de maneira formal, mas com linguagem clara e acessível.

Os ouvidores deverão conferir o formulário on-line (SIGO), verificando se todos os itens foram preenchidos corretamente e se não há inconsistências nos dados.

6.3. Fluxo



6.3.1. Encerramento das manifestações

Esta funcionalidade disponível no SIGO deverá ser utilizada após a conclusão de todos os procedimentos relacionados a solicitação, inclusive a resposta. Ao clicar no item “Encerrar” será apresentada a seguinte tela:

Para encerrar o atendimento é necessário inserir uma procedência e um órgão referenciado:

A solicitação foi ou será atendida?

- Sim
- Não
- Parcialmente

Este atendimento diz respeito a qual órgão?

Ouvidoria/CGE - CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO (Ouvidoria/CGE)

Inserir procedência e encerrar

Cancelar

Nesta tela, deve-se escolher uma das opções apresentadas, dependendo do tipo da natureza da solicitação em questão, e confirmar ou alterar o órgão da solicitação.

Inserir procedência e encerrar

Ao clicar no botão **Inserir procedência e encerrar**, é realizado o arquivamento da reivindicação do solicitante e não sendo mais permitido nenhuma alteração no descritivo das tarefas. Caso seja necessário reabrir o atendimento, esta solicitação deverá ser feita mediante justificativa perante a Ouvidoria Geral.

IMPORTANTE! Para o encerramento da solicitação no SIGO, todos os campos (Tipo; Data; Órgão; Contato; Natureza; Área e Assunto) devem estar devidamente preenchidos.

6.4. Pedidos ao Cidadão de Complementação de Informações

Quando as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, as unidades de ouvidoria deverão solicitar ao usuário complementação de informações, que deverá ser atendido no **prazo de 10 dias** contados da data do seu recebimento. Não havendo retorno neste prazo, a manifestação poderá ser encerrada.

Não serão admitidos pedidos de complementação sucessivos, exceto se referentes a situação surgida com a nova documentação ou informações apresentadas.

7. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

As manifestações podem ocorrer das seguintes formas:

MANIFESTAÇÃO	DEFINIÇÃO NORMATIVA	CONCEITUAÇÃO
SUGESTÃO	Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública.	Essas manifestações contribuem de forma individual ou coletiva para o aperfeiçoamento da política, norma, padrão, procedimento, decisão, ato de órgão ou entidade do Poder Executivo Federal ou serviço público prestado.
ELOGIO	Demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.	O elogio é uma forma de demonstrar satisfação ou felicidade com um atendimento ou com a prestação de um serviço público.
SOLICITAÇÃO	Requerimento de adoção de providência por parte da Administração.	Este tipo de manifestação deve conter, necessariamente, um requerimento de atendimento ou serviço. Pode se referir a uma solicitação material ou não. A solicitação pode ser utilizada inclusive para comunicar problemas.



DENÚNCIA	Comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.	As denúncias devem envolver a comunicação de infrações disciplinares, crimes, prática de atos de corrupção ou improbidade administrativa que venham ferir a ética e a legislação, bem como as violações de direitos, mesmo que ocorridas em âmbito privado. A investigação e repressão a esses atos ilícitos dependem da atuação dos órgãos de controle interno e externo, a exemplo das auditorias, corregedorias, controladorias, tribunais de contas, órgãos policiais e Ministério Público. Esses atos podem ser denunciados tanto à Ouvidoria quanto à Comissão de Ética do respectivo órgão.
RECLAMAÇÃO	Demonstração de insatisfação relativa ao serviço público.	Para efeito de padronização, serão consideradas nessa categoria as críticas a

		atos da Administração, de concessionárias de serviço público ou de servidores, bem como eventuais opiniões desfavoráveis.
--	--	---

Fonte: Quadro adaptado do Manual de Ouvidoria Pública/ CGU.

7.3. Manifestações Anônimas e Sigilosas

Considera-se **anônima**, a manifestação que chega aos órgãos e entidades públicas sem identificação. Apresentada denúncia anônima frente a ouvidoria será recebida e tratada, devendo encaminhá-la aos órgãos responsáveis pela apuração desde que haja elementos suficientes à verificação dos fatos descritos. Conforme determina a Instrução Normativa Conjunta nº 01/2014-CRG/OGU.

Mesmo que o cidadão opte pela manifestação anônima, este terá acesso ao número de protocolo do seu atendimento, com o qual poderá efetuar o acompanhamento dos trâmites do mesmo.

Quanto as **sigilosas**, os dados do cidadão são informados na manifestação, porém, são preservados, diante da garantia legal, não sendo permitida a sua divulgação.

8. PRAZO PARA RESPOSTAS

As respostas deverão ser encaminhadas ao cidadão/usuário dentro do prazo máximo de 20 (vinte) dias, podendo ser prorrogado por mais 10 (dez), mediante justificativa.

Respeitar estes prazos é fundamental para dar confiabilidade ao procedimento de análise e incentivar o cidadão a efetuar o controle social.

Caso não seja possível atendê-lo dentro deste prazo, a ouvidoria deverá informar sobre os encaminhamentos, etapas e prazos previstos para uma resposta conclusiva.

9. PENALIDADES

A não observância da determinação quanto a prestação de informações ao cidadão viola o direito constitucional previsto no art. inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal e ao disposto nas Leis nº 12.527/2011 e 13.460/2017, além dos princípios da eficiência e celeridade no serviço público constituindo condutas ilícitas que ensejam responsabilidade do agente público (art. 32, I da Lei nº 12.527/2011), sujeitas a sanções previstas em lei.

10. LEGISLAÇÃO

Lei nº 13.460/2017 - Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Lei nº 12.527/2011 - Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.

Resolução nº 007/2015 - Regulamenta as competências dos Ouvidores atuantes nos órgãos e entidades do Poder Executivo do Estado do Paraná.

Decreto nº 9.978/2014 - Institui a Estrutura de Controle e aprova o Regulamento da Controladoria Geral do Estado – CGE.

Bibliografia:

Orientações para o Atendimento ao Cidadão nas Ouvidorias Públicas – Controladoria Geral da União/Ouvidoria Geral da União – Brasília/DF 2013.

Manual do Ouvidor 2018 – Sistema Integrado de Gestão de Ouvidoria

Escola Virtual.Gov – Curso Gestão em Ouvidoria

Escola Virtual.Gov – Curso Tratamento de Denúncias em Ouvidoria

DÚVIDAS?

Entre em contato com a Ouvidoria da Controladoria Geral do Estado: 0800-41 1113 e solicite um treinamento.

Acesse o Manual Operacional do Ouvidor, no sistema SIGO.

CGE

CONTROLADORIA GERAL
DO ESTADO DO PARANÁ



Saiba mais sobre o trabalho da
Controladoria Geral do Estado
www.cge.pr.gov.br