



# Papel da **Ouvidoria**





Prefeitura Municipal da  
Estância Turística de Eldorado



**OUVIDORIA**  
MUNICIPAL

**Gestão Municipal**

**2021 - 2024**

**DINOEL PEDROSO ROCHA**

**Prefeito Municipal**

**VALDENIR DOS SANTOS SOLPOSTO JUNIOR**

**Vice Prefeito**

**Ouvidoria Municipal**

**AGUINALDO RODRIGUES DA SILVA**

**Chefe de Ouvidoria Municipal**



## Sumário

História .....	04
O que é uma Ouvidoria .....	06
Quem é o Ouvidor .....	08
Tipos de Manifestações . .....	09
Canais de Atendimento da Ouvidoria .....	10





## História

A Ouvidoria no Brasil foi inspirada no modelo de Ombudsman<sup>1</sup>, da Suécia, criada há mais de 200 anos, e se fortaleceu com a Constituição Federal de 1988, que estabeleceu níveis democráticos de participação do cidadão. Após a promulgação da Carta Magna e a conseqüente ampliação da participação popular nas decisões políticas, o Brasil vem experimentando um grande crescimento no número de Ouvidorias.

A consolidação das Ouvidorias inicia-se a partir de 1986, quando foi criada a primeira Ouvidoria Pública no Brasil, na cidade de Curitiba-PA. À partir desse momento, o processo de criação de Ouvidorias passou a ser difundido em todo o país.

Em Vitória da Conquista, terceiro maior cidade do estado da Bahia, a Ouvidoria foi criada em 2004 e regulamentada por meio da Lei 1612/2009, por iniciativa do então prefeito municipal Guilherme Menezes. O texto desta lei foi elaborado em consonância com os objetivos e princípios que devem reger as Ouvidorias, por meio de um conjunto de normas que garante a população um espaço adequado e eficaz. A lei também garante participação nas



decisões do governo e possibilita a integração dos demais órgãos componentes da Administração Pública.

A importância da Ouvidoria foi tão intensificada no seio social, que não só a Administração Pública desenvolveu a sua implantação, mas a iniciativa privada também identificou essa necessidade de criar o seu Ombudsman.

<sup>1</sup> Ombudsman é um profissional contratado por um órgão, instituição ou empresa, que tem a função de receber críticas, sugestões, reclamações e deve agir em defesa imparcial da comunidade.

**Todos com o mesmo objetivo:** inserir, na forma de reclamações, sugestões e críticas os anseios de seus clientes/consumidores, visando atingir o mais elevado nível de excelência de seus serviços e produtos.

Nos tempos atuais, mais do que em outros, o cidadão exige cada vez mais respostas às suas queixas, reclamações



e solicitações. Exige algo além do simples atender, exige o “**saber ouvir**”. Em muitos casos, nem sempre há uma resposta favorável, mas a sua satisfação está em ter recebido uma “**atenção diferenciada**”, um atendimento mais personalizado, mais humanizado. Esta é a proposta de um novo

conceito de relacionamento com o cidadão, no qual o poder público tem o dever de tornar uma realidade.

Em Eldorado/SP, atendendo à Lei Federal 12.527/2011 e à Lei Federal 13.460/2017, foi instituída através da Lei Municipal nº 1338/2018 de 6 de setembro de 2018, a Ouvidoria Municipal da Prefeitura Municipal da Estância Turística de Eldorado, a qual possui o papel de ser a porta de entrada para diálogo entre os munícipes e a Administração Pública, recepcionando por meio de seus canais, manifestações dos cidadãos, e assim, colaborando para a transparência das ações e para a formação de uma cultura que respeite os Direitos Humanos e promova a Cidadania e a Democracia Participativa.

## O que é uma Ouvidoria ?

### Qual a diferença entre SAC e Ouvidoria?

Embora possam parecer similares num primeiro momento, ouvidoria e SAC são coisas diferentes. Veja abaixo suas definições e escopos, segundo o Manual de Boas Práticas Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente (ABRAREC):

- **SAC:** foca em problemas rotineiros, atua de maneira corretiva e operacional.
- **Ouvidoria:** trata de problemas excepcionais, prevê ações preventivas e coletivas e atua de forma estratégica.

O SAC é regulamentado pelo decreto nº 6.523/2008, deve respeitar uma série de regras, como ser gratuito e funcionar 24 horas por dia, durante os sete dias da semana. Neste caso, a empresa resolve as demandas mais rotineiras dos seus clientes de maneira padronizada.

A ouvidoria, por sua vez, é um canal direto de diálogo entre a Administração Pública (ou Privada) e o Cidadão e materializa a garantia constitucional prevista no Art. 5º, inciso XXXIV, CF. O órgão é responsável pelo tratamento das manifestações, sejam elas provenientes de servidores, ou de usuários de serviços públicos, sob forma de reclamações, denúncias, elogios, sugestões, solicitações ou pedido de informações.

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 vem funcionando satisfatoriamente e quais ainda precisam de ajustes.





Trata-se de uma ação permanente e estratégica e também uma oportunidade de desenvolver um trabalho educativo, dirigido ao cidadão, sobre a estrutura e funcionamento da gestão pública e, principalmente, como o cidadão deve agir para resolver, de forma mais ágil, suas necessidades, reforçando e contribuindo para uma administração eficiente e transparente.



## Quem é o Ouvidor ?

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
- Sigilo
- Bom senso
- Senso de urgência
- Bom ouvinte
- Conhecimento
- Imparcialidade
- Liderança
- Autonomia





## Tipos de Manifestações ?

Reclamações, Denúncias, Sugestões, Elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.



- Reclamação: demonstração de insatisfação relativa a prestação de serviço público;
- Denúncia: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- Elogio: demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
- Sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública federal;
- Solicitação: pedido para adoção de providências por parte da Administração;
- Simplifique: proposta, solicitação de simplificação na prestação do serviço público;
- Comunicação: comunicação de irregularidade de forma anônima;

**Prazo de Resposta:** Até 20 (vinte) dias podendo ser prorrogado por mais 10(dez) dias, mediante justificativa, conforme previsto na Lei Municipal nº 1338/2018.

## Canais de Atendimento da Ouvidoria

A Ouvidoria Municipal da Prefeitura Municipal da Estância Turística de Eldorado possui



diferentes Canais de Atendimento das demandas dos munícipes, quais sejam:

Presencial, Eletrônico (e-mail, plataforma Fala.BR), Telefônico e Correspondência (carta)

**Presencial:** Praça Nossa Senhora da Guia, 348, Centro, Eldorado, SP, CEP 11960-000, Horário de Atendimento das 9hs às 11h30 e das 13hs às 16h30.

O atendimento eletrônico pode ser feito através dos seguintes canais:

**e-mail:** [ouvidoria@eldorado.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@eldorado.sp.gov.br)

**Site:**

<https://falabr.cgu.gov.br/publico/SP/ELDORADO/Manifestacao/RegistrarManifestacao>

**Telefônico:** 13 3871-6100

**Correspondência:** carta endereçada à Ouvidoria Municipal, Praça Nossa Senhora da Guia, 348, Centro, Eldorado, SP, CEP 11960-000