



JUIZ DE FORA
P R E F E I T U R A

Controladoria
Geral do Município

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO



CURSO DE CAPACITAÇÃO NO SISTEMA e-Ouv

Juiz de Fora/MG

Maio de 2019

Prefeitura de Juiz de Fora | Controladoria Geral do Município | Ouvidoria Geral do Município

Apresentação

A Controladoria Geral do Município (CGM) promoverá o curso de **Capacitação no Sistema e-Ouv**, objetivando o embasamento teórico e prático dos servidores no atendimento aos usuários e cidadãos.

O curso dará sequência ao processo de implantação da Ouvidoria Geral do Município (OGM), de acordo com o §1º, do art. 22, da Lei Municipal nº 13.830, de 31 de janeiro de 2019.

A CGM e a OGM colocam-se à disposição de todas as unidades gestoras, para orientações sobre o sistema.

Ouvidoria

Instrumento de gestão pública, participação, proteção e defesa dos direitos do **usuário aos serviços públicos**, prevista nas Leis Federal nº 13.460/2017 e Municipal nº 13.830/19 e no Decreto Municipal nº 13.600/19. É a principal forma de comunicação entre os usuários, colaboradores dos serviços públicos e o Governo, objetivando identificar melhorias, propor mudanças, melhorar a qualidade na prestação de serviços e transformar os processos de trabalho e gestão pública, assim como apontar situações irregulares na Unidade Gestora da Administração Direta, Autarquia e Fundação.

A Ouvidoria é um “pós-atendimento” ao cidadão: dedica-se **àquele que já tenha entrado em contato com alguma unidade gestora** e queira fazer **sugestão, reclamação, elogio, denúncia ou outra solicitação** sobre os serviços prestados. Este canal é específico para estas finalidades.

Função

Ouve, encaminha, acompanha e responde às manifestações recebidas, auxiliando diretamente os gestores das unidades na fiscalização e no aperfeiçoamento dos trabalhos, apresentando relatórios para melhoria da qualidade dos serviços públicos e aprimoramento da gestão, para que o cidadão seja, a cada dia, mais bem atendido.

Missão

Ouvir, encaminhar, acompanhar e responder às manifestações do cidadão e apresentar ao Prefeito e aos gestores das unidades as demandas apontadas pela população em relação aos serviços públicos. Atuará com imparcialidade, agilidade, transparência, implementação de práticas sustentáveis e racionalização de gastos/processos na Administração Pública.

Visão

Contribuir para o alcance da excelência da gestão na administração do Município, por meio dos anseios do cidadão, o principal cliente, em relação aos serviços públicos, de forma íntegra, imparcial, participativa, transparente, eficiente e eficaz.

Valores

Comprometimento, cooperação, transparência, ética, excelência e isonomia.

- Comprometimento

Atender bem aos cidadãos, ter compromisso com o trabalho e seus colegas e assumir responsabilidades para aplicação efetiva da missão.

- Cooperação

Trabalhar em equipe, de forma integrada, e colaborar para atingir os objetivos.

- Transparência

Agir com exatidão, lisura, franqueza, sinceridade e verdade.

- Ética

Atuar com seriedade, honestidade, integridade e conduta exemplar, obedecendo os princípios da Administração Pública.

- Excelência

Ter qualidade, desempenhar o trabalho, atingir os resultados e cumprir as metas de forma efetiva.

- *Isonomia*

Ter respeito, consideração com as pessoas, cordialidade e observar as normas estabelecidas.

Manifestações

É o ato de expor, apresentar, declarar, tornar visível, publicar. A manifestação é a forma de o cidadão expressar para a Ouvidoria seus anseios, angústias, dúvidas, opiniões. Assim, pode auxiliar o Poder Público a aprimorar a gestão de políticas e serviços ou a combater a prática de atos ilícitos.

Tipos:

- *Denúncia*

Comunicar a ocorrência de ato ilícito e/ou irregularidade praticada por agentes públicos. Pode ser usada, também, para denunciar violação aos direitos humanos. Em alguns casos, a manifestação não será denúncia, e, sim, solicitação. Por exemplo, se faltam remédios em hospital público, o cidadão poderá fazer solicitação, para que o órgão tome providência. Então, não se trata de denúncia.

- *Reclamação*

Demonstrar insatisfação com o serviço público. Fazer críticas, relatar ineficiência. Também se aplica aos casos de omissão. Por exemplo, o cidadão procurou atendimento ou serviço e não obteve resposta.

- *Solicitação*

Quando se espera um atendimento ou a prestação de um serviço. Pode ser algo material, como receber um medicamento ou a ação do órgão em uma situação específica. Por exemplo, se alimentos fora da validade estiverem à venda, o cidadão pode solicitar que um órgão público faça uma fiscalização.

- Sugestão

Se o cidadão tiver uma ideia ou proposta de melhoria dos serviços públicos.

- Elogio

O cidadão foi bem atendimento e está satisfeito com o atendimento e/ou com o serviço que foi prestado.

Manual e-Ouv Municípios

Acesse

http://ouvidorias.gov.br/ouvidorias/e-ouv-municipios/manual_eouv-municipios.pdf

Perguntas frequentes

Quem pode? E como fazer uma manifestação?

Qualquer pessoa, física ou jurídica. A manifestação pode ser feita de forma presencial, pela Internet ou por carta.

O que é o sistema e-Ouv?

Este sistema é um canal integrado para encaminhamento de manifestações (denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios) a Unidades Gestoras da Administração Direta, Autarquia e Fundação. Está disponível na Internet, para qualquer dispositivo e plataforma, e funciona 24 horas.

E se o cidadão quiser fazer um pedido de acesso à informação?

Para pedidos de acesso à informação, o cidadão deve utilizar o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) ou realizar o pedido através do sistema eletrônico e-SIC.

Escrevi um texto longo na manifestação e o “sistema caiu”. O que fazer?

Quando se passam 30 minutos do início do acesso, a sessão expira. Por isso, o “sistema cai”. Se você tiver muitas informações e acreditar que vai levar um tempo maior para digitá-las, escreva em um documento e inclua como anexo.

Qual o prazo de resposta?

O ideal é que seja o mais breve possível. Porém, o prazo para resposta é de 30 (trinta) dias corridos, prorrogável por mais 30 (trinta) dias, mediante justificativa fundamentada.

Caso não seja possível atender dentro deste prazo, a Ouvidoria deverá informar sobre os encaminhamentos, as etapas e os prazos previstos para resposta conclusiva (final), ou solicitar informações adicionais.

No caso das manifestações apresentadas ao Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Municipal (e-Ouv) entre 19 horas e 23h59, serão consideradas como se tivessem sido realizadas no dia útil seguinte e a contagem só começará a partir do primeiro dia útil posterior.

Exemplo: uma reclamação registrada às 20 horas do dia 16, será registrada como pedido do dia 17. Portanto, a contagem do prazo para resposta começará no dia 18, caso seja dia útil. Se não for, o prazo só começa a contar a partir do primeiro dia útil seguinte.

Quando o prazo final para responder ao pedido coincidir com final de semana ou feriado, ele será antecipado para o dia útil anterior.

Quando o prazo de resposta não é respeitado pela Ouvidoria, como proceder?

O cidadão poderá reclamar à Ouvidoria-Geral do Município e da União, para que as medidas sejam adotadas.

Para isso, o cidadão deverá acessar a instituição Prefeitura de Juiz de Fora/MG ou o órgão Controladoria-Geral da União, no sistema e-Ouv.