

OUVIDORIA  
UM DIREITO DO CIDADÃO

Cidadania

Fale conosco

Representação Popular

Participação

PROJETO OUVIDORIA PARA TODOS

A **Ouvidoria** é o elo que busca estabelecer, por meio de seus procedimentos, a comunicação eficiente entre o cidadão, o público interno e a instituição. Atua como um espaço de diálogo com escuta qualificada, legitimando o canal onde o cidadão tem voz e é ouvido, fortalecendo a relação entre o cidadão e a organização, a fim de promover a melhoria dos serviços oferecidos à sociedade e o aprimoramento de rotinas e processos de trabalho, além de contribuir para a prática de boa governança corporativa.



***A Ouvidoria é o canal de comunicação entre o órgão e o cidadão; mecanismo de gestão e participação social!***



A criação de uma Ouvidoria pela prefeitura e/ou pela Câmara Municipal abre um canal legítimo de diálogo, garantindo a transparência dos atos públicos e o pleno exercício da cidadania.

## **Por que criar uma Ouvidoria?**

Os cidadãos e a administração pública enfrentam, cotidianamente, situações concretas e pontuais, tais como: a falta de um agente mediador na resolução de conflitos entre os órgãos públicos e a população, processos excessivamente burocratizados, demandas da sociedade sem resposta e a falta de transparência na gestão pública.

Reconhecer a necessidade de tratar essas questões e buscar reduzir os vácuos de diálogos é importante, pois contribui para que as atividades e prioridades da Ouvidoria sejam definidas de modo mais objetivo.

## **De que depende o sucesso da Ouvidoria?**

O efetivo funcionamento de uma Ouvidoria depende, cada vez mais, de sua integração sistêmica aos demais órgãos da administração.

Assim, é necessário que a Ouvidoria e os órgãos da Administração se relacionem de forma colaborativa e articulada.

A Ouvidoria recebe pedidos de informação, também avalia e dá encaminhamento a demandas, perguntas, reclamações e elogios dos cidadãos, para cada setor responsável. As manifestações são monitoradas até a resposta final e, posteriormente, encaminhadas ao autor da mensagem.

É a qualidade dessa resposta e o tempo médio para que ela chegue ao cidadão que definirão a eficiência do serviço.

## **Como uma Ouvidoria Municipal deve ser normatizada?**

Para a criação de uma Ouvidoria pela prefeitura, a Câmara Municipal deverá elaborar um projeto de lei destinado à criação desse órgão, observando os procedimentos previstos na Lei Orgânica do Município, em consonância com as legislações estadual e federal em vigor.

Para criar a Ouvidoria da Câmara Municipal, é necessário um projeto de resolução. No final dessa cartilha, sugerimos o texto para um projeto de resolução.

## **O que precisa conter no projeto de criação da Ouvidoria?**

- Localização da Ouvidoria na estrutura organizacional da esfera administrativa a que pertence;
- Definição dos requisitos para a investidura no cargo de Ouvidor;

- Estabelecimento do período de mandato e da possibilidade de recondução ao cargo de Ouvidor;
- Definição do vínculo com a administração, ressaltando-se a necessidade de autonomia de suas ações;
- Atribuições e competências da Ouvidoria;
- Cargos e funções destinados à composição dos recursos humanos da Ouvidoria;
- Estabelecimento de prazos para a resposta de demandas;
- Estabelecimento de requisitos que garantam que a sua autonomia seja efetiva;
- Previsão das situações em que as demandas serão encaminhadas ao Ministério Público, Controladorias, Tribunais de Contas, Corregedorias e outros órgãos de controle;
- Previsão da obrigação de garantir os meios materiais e os recursos humanos necessários ao seu funcionamento regular;
- As competências administrativas ou materiais dos municípios estão elencadas nos artigos 23

e 30, incisos III a IX, da Constituição da República Federativa do Brasil;

- As competências legislativas estão especialmente enumeradas no artigo 30, incisos I e II, da Constituição da República Federativa do Brasil.

Os custos e recursos para implantação da Ouvidoria Municipal devem estar previstos no projeto de lei, assim como o cronograma para a execução financeira.

### **Quais são os custos de uma Ouvidoria?**

Os custos vão além de sua implantação. O importante é ressaltar que não há como o órgão ser de fato independente sem que seja garantida a sua autonomia orçamentária.

As Ouvidorias devem ter unidades orçamentárias capazes de propor orçamento anual e ordenar suas despesas.

Seu principal custo é com os serviços de telefonia (0800) e de pessoas para o *call center*. Além disso, precisa haver previsão

para treinamento das pessoas que fazem os atendimentos, oferecendo a elas noções sobre Lei Orgânica, Regimento Interno, além de Direito Constitucional. Isso vai possibilitar a resposta a algumas demandas de forma objetiva e célere.

### **O que deve conter na estrutura física de uma Ouvidoria?**

- Espaço físico determinado: uma sala ou prédio que permita pequenos ajustes estruturais, como a instalação de divisórias leves para criar ambientes separados acusticamente;
- Acessibilidade, localização de fácil acesso e viabilidade ao cidadão;
- Sala individual para atendimento presencial;
- Equipamentos e mobiliários adequados para a realização do serviço;
- Disponibilidade de linha telefônica e acesso à internet;



- Sistema informatizado para tramitação das manifestações;
- Central de atendimento telefônico;
- Sala de treinamento ou gerência.

### **Quem faz parte da equipe de uma Ouvidoria?**

- **Ouvidor(a):** pode ser nomeado(a) pelo prefeito ou, no caso de Câmara Municipal, deve ser um vereador indicado pelo presidente da Casa;
- **Coordenador(a):** responsável pelo funcionamento da Ouvidoria, coordenando a distribuição de demandas e gerenciando a distribuição das respostas ao cidadão. É indicado pelo Ouvidor;
- **Encarregado(a) do atendimento e/ou treinamento:** responderá por questões de média ou alta complexidade relacionadas ao atendimento.
- **Supervisor do *call center*:** responsável pelo turno. Cabe a ele tomar decisões sobre

questões que impactam diretamente no bom funcionamento do *call center*, como a jornada da equipe de operadores e atendimentos que necessitem de autorizações e procedimentos que estejam fora do padrão;

- **Técnico pós-atendente:** responsável pelo tratamento e classificação da demanda;

- **Teleatendente:** recebem as ligações telefônicas e devem ser capazes de responder demandas simples, como pedido de informações, dúvidas e elogios;

-**Suporte administrativo:** realiza atividades burocráticas e administrativas, como o envio de ofícios e memorandos a outros órgãos.

### **Quais as características desejáveis em uma equipe da Ouvidoria?**

- Cordialidade e paciência no trato com o público;

- Conhecimento das competências locais e dos serviços prestados pela prefeitura e/ou pela Câmara Municipal;

- Boa redação, capacidade de comunicação e síntese;
- Sensibilidade social e proatividade.

Os profissionais que venham a atuar na Ouvidoria devem ter formação e capacitação compatíveis com as exigências técnicas das atribuições a eles conferidas.

A sensibilização e a capacitação dos profissionais da Ouvidoria são fatores determinantes para a formação de uma equipe consciente, capaz de entender o seu papel e de realizar um trabalho de qualidade.

## **Como estabelecer o funcionamento de uma Ouvidoria?**

O funcionamento externo envolve o caminho percorrido pela manifestação do cidadão até a Ouvidoria e da Ouvidoria até o cidadão.

O fluxo interno refere-se aos processos de recebimento, análise, encaminhamento, acompanhamento, resposta e fechamento das demandas.

Cada Ouvidoria deve estabelecer o modo mais adequado para a tramitação das demandas, tendo em vista a sua organização e necessidades.

A correta tipificação das manifestações contribuirá para a geração de dados precisos e fidedignos, tendo como finalidade a elaboração dos diagnósticos e dos relatórios estatísticos, os quais servirão para a concretização do papel da Ouvidoria como instrumento de gestão e de democracia participativa.

O atendimento deve ser capaz de realizar uma “escuta qualificada”, que significa ter sensibilidade tanto para atender propriamente, quanto para absorver de um relato os elementos essenciais para a realização de uma investigação. Também é de fundamental importância que os trabalhos de uma Ouvidoria sejam pautados pela transparência.

## **Como divulgar a Ouvidoria?**

A divulgação é ferramenta essencial para o êxito dos trabalhos e objetivos de uma Ouvidoria. É preciso selecionar um canal de atendimento que melhor atenda à população local (e-mail, telefone ou carta, por exemplo) para divulgá-lo nos órgãos públicos.

Os próprios funcionários podem contribuir diretamente com essa divulgação, uma vez que muitas demandas passariam a ser atendidas pela Ouvidoria.

## **Como é feita a gestão de informação de uma Ouvidoria?**

Uma Ouvidoria atuante e proativa deve ter como missão assegurar o canal de comunicação e representação dos interesses dos cidadãos frente à Administração Pública, para a resolução ágil das questões apresentadas, promovendo a cidadania e o aprimoramento da gestão pública.

Os servidores que trabalham no órgão devem se certificar da garantia do sigilo e do anonimato, haja vista o fato de que os cidadãos devem ver a Ouvidoria como um canal isento de ameaças de vazamento de suas informações.

A Ouvidoria deve dar tratamento e responder às manifestações recebidas, observando o prazo máximo para resposta aos pedidos de acesso à informação, estabelecido no **artigo 11, § 1º. e § 2º., da Lei Nº. 12.527, de 18 de novembro de 2011**, 20 (vinte) dias, e prorrogáveis por mais 10 (dez) dias.

## **Quem procura a Ouvidoria?**

Todos os cidadãos e cidadãs podem recorrer, de forma democrática, à Ouvidoria, como canal para manifestar seus anseios para: denúncias, reclamações, solicitações, elogios, sugestões ou informações. Não há obrigatoriedade de identificação, mas é ela que assegura a resposta ao manifestante.

## **Quais assuntos podem ser tratados pelos cidadãos em uma Ouvidoria no seu município?**

- Qualidade de atendimento dos agentes públicos municipais;
- Impostos e taxas municipais;
- Morosidade na conclusão de processos e procedimentos administrativos;
- Fiscalização e gestão urbanística;
- Trânsito e transportes públicos locais;
- Poda de árvore e limpeza de terreno particular;
- Falta de médico e de medicamento;
- Perturbação do sossego;
- Buracos em vias públicas;
- Direitos, deveres e obrigações do servidor público e do agente político;
- Tratamento e coleta de lixo;
- Sugestão de projetos de leis.

## **O que é importante fazer após a criação de uma Ouvidoria?**

Além do trabalho constante de divulgação, essencial para o funcionamento de uma Ouvidoria da prefeitura ou da Câmara de Vereadores é a facilidade de acesso pelos cidadãos a esse serviço, desconcentrando e diversificando os mecanismos de captação de manifestações por meio de ações, tais como:

- Abertura de núcleos de atendimento em vários postos da região de criação da Ouvidoria;
- Criação de Ouvidorias Móveis;
- Manutenção de site interativo na internet, que possibilite apresentação e acompanhamento das manifestações ou qualquer outro meio para que se efetue este acompanhamento;
- Estabelecimento de termos de cooperação técnica com órgãos que tenham capilaridade na região de implantação da Ouvidoria, para que seja ampliada a rede de recepção de manifestações.



Ressalta-se que tais ações devem respeitar as particularidades de cada município que tem o objetivo de criação de uma Ouvidoria.

Por complementarem o trabalho de uma Ouvidoria, por possibilitarem a implementação de sugestões que ela formula ou por promoverem seu fortalecimento político, determinadas instituições são essenciais para o exercício de um controle externo realmente eficiente, capaz de melhorar a relação entre os órgãos vinculados à instituição criadora da Ouvidoria e a sociedade. Ressalta-se que a parceria com essas instituições permitirá à Ouvidoria, entre outras:

- Ser socialmente representativa;
- Ter respeito político;
- Ampliar seu acesso à informação;
- Maximizar as possibilidades de apuração das demandas;
- Influenciar a tomada de decisões na gestão dos serviços públicos.

Para finalizar, destaca-se a importância de se firmar alianças táticas e estratégicas

entre movimentos sociais e lideranças institucionalizadas da Administração Pública.

Tais alianças permitiriam ocupar espaços institucionais cada vez mais importantes, para buscar a conjugação de propostas adequadas à luta pela democratização do acesso a serviços públicos de qualidade.

## Um pouco de história das Ouvidorias:

A presença do Ouvidor-Geral surgiu há quase dois séculos na Suécia, e espalhou-se pelo mundo. Na Roma Antiga, os tribunos da plebe já tinham o importante papel de ouvir as queixas dos cidadãos.

No Brasil, em 1549, Tomé de Sousa nomeou o primeiro Ouvidor-Geral do país, Pero Borges. Sua função era representar a administração da justiça real portuguesa, atuando como o juiz de hoje em nome do rei.

Ouvidor, enquanto *ombudsman*, apareceu no Brasil em 1986, com a instalação da Ouvidoria da cidade de Curitiba/PR. Mas foi em 1992 que o Governo Federal, por meio da Lei Nº. 8.490, de 19 de novembro de 1992, criou a Ouvidoria-Geral da República na estrutura do Ministério da Justiça, cujo objetivo estava elencado na Portaria Interministerial Nº. 424, no artigo 7º., inciso XIX: “manter um canal de comunicação efetivo, ao qual se dará ampla publicidade, para o recebimento, pela União, de manifestações dos cidadãos relacionadas ao convênio, possibilitando o registro de

sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias”.

No Senado, a Ouvidoria foi regulamentada em junho de 2011 para receber, examinar e dar o tratamento adequado às manifestações encaminhadas pelos cidadãos sobre as atividades do Senado Federal. Ao longo dos anos, a Ouvidoria registra uma crescente no número de manifestações. O objetivo, desde então, é aumentar a transparência e incentivar a participação da sociedade.



## **Modelo de Projeto de Resolução de criação de Ouvidoria na Câmara Municipal**

### **Projeto de Resolução N°. ...., de 2018**

Cria a Ouvidoria Parlamentar Municipal na Câmara Municipal de (nome do município) e dá outras providencias.

(Autor: Mesa da Câmara Municipal de (nome do município))

Faço saber que a Câmara Municipal de (nome do município) aprovou e promulga a seguinte Resolução:

Art. 1º. Fica criada a Ouvidoria Parlamentar Municipal na estrutura administrativa da Câmara Municipal de (citar nome do município).

Parágrafo único. A Ouvidoria Parlamentar Municipal é um órgão de interlocução entre a Câmara Municipal e a sociedade, constituindo-

se em um canal aberto para o recebimento de solicitações, pedidos de informação, reclamações, sugestões e quaisquer outros encaminhamentos da sociedade, desde que relacionados à Câmara Municipal.

Art. 2º. Compete à Ouvidoria Parlamentar Municipal:

I – receber, analisar e encaminhar aos órgãos competentes as manifestações da sociedade que lhe forem dirigidas, em especial aquelas sobre:

a) violação ou qualquer forma de discriminação atentatória dos direitos e liberdades fundamentais;

b) ilegalidades, atos de improbidade administrativa e abuso de poder;

c) mal funcionamento dos serviços legislativos e administrativos da Câmara Municipal;

II – dar prosseguimento às manifestações recebidas;

III – informar o cidadão ou entidade qual o órgão a que deverá dirigir-se, quando manifestações não forem de competência da Ouvidoria Parlamentar Municipal;

IV – organizar os mecanismos e canais de acesso dos interessados à Ouvidoria Parlamentar Municipal;

V – facilitar o amplo acesso do usuário aos serviços da Ouvidoria, simplificando seus procedimentos e orientando os cidadãos sobre os meios de formalização das mensagens a serem encaminhadas à Ouvidoria Parlamentar Municipal;

VI – auxiliar a Mesa Diretora na tomada de medidas para sanar as violações, as ilegalidades e os abusos constatados;

VII – auxiliar a Mesa Diretora na tomada de medidas necessárias à regularidade dos trabalhos legislativos e administrativos;

VIII – acompanhar as manifestações encaminhadas pela sociedade civil à Câmara Municipal;

IX – conhecer as opiniões e necessidades da sociedade para sugerir à Câmara Municipal as mudanças por ela almejadas;

X – auxiliar na divulgação dos trabalhos da Câmara Municipal, dando conhecimento aos

cidadãos dos canais de comunicação e dos mecanismos de participação disponíveis;

§ 1º. A Ouvidoria Parlamentar Municipal responderá em até 15 (quinze) dias, a contar do seu recebimento, as mensagens que lhe forem enviadas, sendo que esse prazo será de 30 (trinta) dias ou (estabelecer prazo), quando a demanda necessitar de encaminhamentos ou respostas de outros órgãos. Admitir-se-á prorrogação desse prazo, por igual período, quando a complexidade do caso assim o exigir.



## 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](http://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.

***Esta cartilha é uma iniciativa da Ouvidoria  
do Senado Federal***

Renan Calheiros  
**Ouvidor-Geral**

Izabelle Torres  
**Coordenadora de Relacionamento com o Cidadão**

Arggeu Breda Pessoa de Mello  
**Textos e pesquisas**

Rosamaria Santos  
**Revisão**

Tarcísio Dantas  
**Artes**