



# OUVIDORIA

GUARDA CIVIL MUNICIPAL DE OURO  
PRETO

# *O Marco Legal*

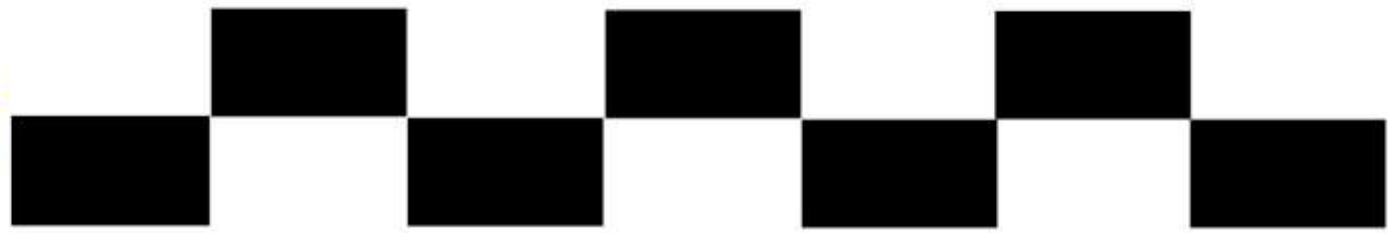
- **Art.37º da Constituição Federal de 1988:**  
“A administração pública, direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência (...)”  
§ 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta especialmente:  
I – as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviço de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;  
II – o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo.

# ***O que é uma Ouvidoria Pública?***

É uma unidade do setor público, que acolhe as demandas dos cidadãos, zelando pela garantia da qualidade dos serviços públicos. É o canal por meio do qual o cidadão pode apresentar sugestões, reclamações, solicitações, elogios e denúncias sobre a prestação de serviços públicos. A Ouvidoria é um interlocutor entre o cidadão e a administração pública – o conjunto dos órgãos, entidades e agentes públicos dos diversos setores de atuação do Estado em nível federal, estadual e municipal.

# ***Funções da Ouvidoria Pública***

A Ouvidoria recebe as manifestações dos cidadãos, analisa, orienta e encaminha o caso às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração. A partir das informações trazidas pelos cidadãos, a Ouvidoria pode identificar melhorias, providenciar mudanças, assim como apontar situações irregulares no órgão ou entidade cuja ação está sendo questionada. Constitui, portanto, mais um canal por meio do qual o cidadão participa de forma efetiva no controle social da gestão pública.



# São Funções das Ouvidorias Públicas:

- Reconhecer os cidadãos como sujeitos de direito, sem qualquer distinção;
- Ouvir e compreender as diferentes formas de manifestações dos cidadãos;
- Dar tratamento adequado às demandas apresentadas pelos cidadãos, usando linguagem clara para explicar seus direitos e as formas de obtê-los.
- Caracterizar corretamente as situações e seus contextos, explicitando as consequências sobre cada caso concreto de sua demanda;
- Demonstrar os resultados produzidos em razão da participação dos cidadãos. Ou seja, deve utilizar o conteúdo das solicitações para sugerir mudanças nos processos na administração pública, contribuindo para que os agentes públicos providenciem medidas corretivas.



A Ouvidoria não deve ser confundida com o SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente, nem com um órgão de investigação e prevenção que apura e resolve conflitos. O papel maior da Ouvidoria é agir para que as demandas registradas sejam analisadas, apuradas e, quando for o caso, solucionadas pelos setores competentes. A ação da Ouvidoria é fundamental na promoção de serviços públicos de qualidade, seja pela participação popular, seja anotando falhas em ações ou procedimentos, contribuindo, desse modo, para obter melhorias no desempenho dos órgãos.





A missão do Ouvidor é promover o diálogo, estabelecendo a comunicação entre as partes. Dentro do órgão em que atua, é a autoridade com autonomia para dar seguimento às manifestações recebidas, solicitando as providências requeridas para sua solução.



# FLUXO DE TRABALHO

Recebimento	As manifestações dirigidas à Ouvidoria devem observar o fluxo do processo de recebimento de documentos utilizado pela Prefeitura.
Análise	Etapa em que a Ouvidoria analisa e classifica a manifestação. Identifica o local para o qual a manifestação deve ser encaminhada.
Encaminhamento	Após a análise, a manifestação é encaminhada ao setor responsável. O cidadão é informado sobre o encaminhamento de sua manifestação.
Acompanhamento	A Ouvidoria acompanha todas as etapas do andamento de sua manifestação. A resposta ao cidadão deve ser objetiva, imparcial e rápida. Caso a resposta do setor, órgão ou entidade não seja satisfatória, deve-se reiterar o pedido de resposta, apontando os pontos a serem esclarecidos.
Resposta Ao Cidadão	A resposta ao cidadão deve ser feita depois de terem sido esgotadas todas as diligências.
Encerramento	Uma manifestação somente é encerrada mediante uma resposta satisfatória. A resposta satisfatória não significa o atendimento à solicitação do cidadão, mas sim uma resposta esclarecedora, sincera e completa.  Recomendações aos dirigentes dos órgãos do município.  Relatório ao prefeito para melhoria da gestão.



- Uma Ouvidoria dentro de um órgão de segurança pública atua como um mediador independente e neutro ou representante do público.
- Sua função primordial é apurar denúncias ou preocupações levantadas pelos cidadãos, sobre a conduta ou ações do órgão de segurança pública ou de seus agentes.
- A Ouvidoria normalmente opera independentemente do órgão de segurança pública e é responsável por garantir que quaisquer reclamações ou preocupações levantadas sejam investigadas de forma justa, imparcial e completa.
- Ela trabalha para garantir que os direitos do público sejam protegidos e que o órgão de segurança pública opere de maneira responsável e transparente.
- Algumas funções específicas de uma Ouvidoria dentro de um órgão de segurança pública podem incluir: Receber e apurar denúncias da população sobre a conduta do órgão de segurança pública ou de seus agentes.
- Fornecer aconselhamento, orientação e apoio a indivíduos que tenham reclamações ou preocupações sobre o órgão de segurança pública.
- Assegurar que as investigações das denúncias sejam realizadas de forma completa e imparcial. Recomendar melhorias nas políticas e procedimentos dentro do órgão de segurança pública para garantir melhor prestação de contas e transparência.
- Fornecer relatórios regulares ao público e às autoridades relevantes sobre o trabalho da Ouvidoria e quaisquer questões ou preocupações que tenham sido levantadas.
- Em geral, a ouvidoria serve como um intermediário crítico entre o público e o órgão de segurança pública, garantindo que os interesses do público sejam protegidos e que o órgão de segurança pública opere de maneira justa e transparente.