

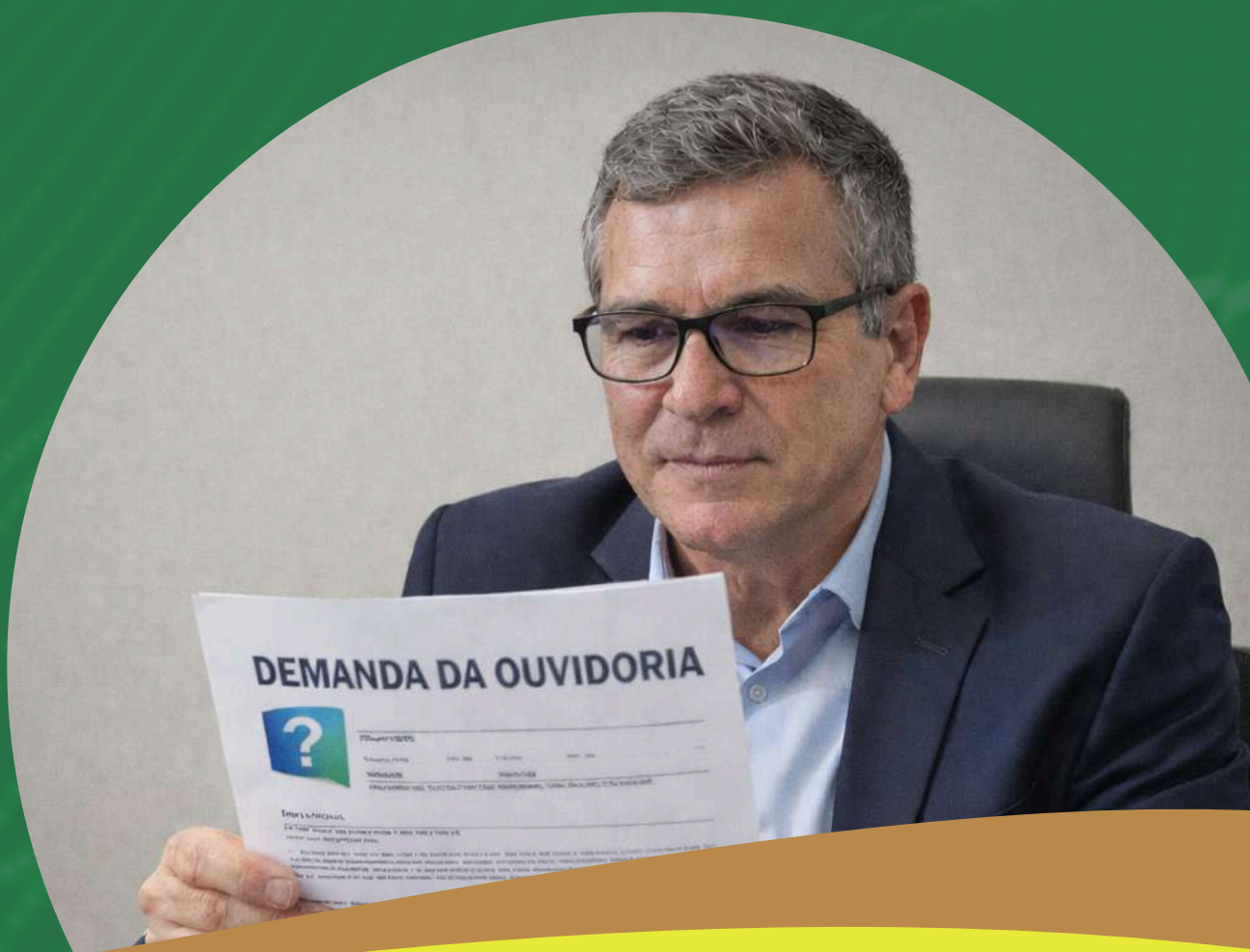


PREFEITURA MUNICIPAL DE PIRATININGA – SP
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

CARTILHA

PARA GESTORES

A importância e a responsabilidade
dos gestores no atendimento das
demandas da Ouvidoria Municipal





OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE PIRATININGA – SP

ELABORAÇÃO

**ELISANGELA VILELLA
CONTROLADORA INTERNA DO
MUNICÍPIO**

ASSESSORIA TÉCNICA

CONSINTER LTDA

SUMÁRIO

04. APRESENTAÇÃO

05. A OUVIDORIA E A GESTÃO

06. IMPORTÂNCIA DAS DEMANDAS DA OUVIDORIA PARA OS GESTORES

07. PAPEL DOS GESTORES NO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

08. PRAZOS PARA RESPOSTA DAS DEMANDAS

10. DIRETRIZES PARA RESPONDER MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA

13. CONSIDERAÇÕES FINAIS

APRESENTAÇÃO

Olá, gestores! Esta cartilha foi elaborado pela Controladoria Interna do Município de Piratininga, com o objetivo de fornecer a vocês, especialmente Coordenadores e Chefes de departamento, orientações técnicas para o tratamento adequado das manifestações encaminhadas pela Ouvidoria Geral do Município.

Neste material, será apresentado a importância da atuação dos gestores no processo de análise e resposta das demandas recebidas, bem como as diretrizes quanto à postura que deve ser adotada na elaboração das respostas encaminhadas aos cidadãos.

O tratamento adequado das manifestações promove maior transparência e diálogo com a sociedade e permite identificar oportunidades de melhoria nos serviços.

Assim, esta cartilha busca contribuir para que os vocês atuem de forma colaborativa com a Ouvidoria, fortalecendo esse importante canal de comunicação com a sociedade e contribuindo para uma gestão pública mais comprometida com o interesse público.



A OUVIDORIA E A GESTÃO

A Ouvidoria Geral do Município de Piratininga foi instituída pela Lei Municipal nº 2.572/2022, com a finalidade de receber, analisar e acompanhar as manifestações dos usuários dos serviços públicos, funcionando como instrumento de comunicação entre a administração pública e a sociedade.

Por meio dela, os cidadãos podem registrar manifestações relacionadas aos serviços públicos prestados pelo município, como reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações de informação.

Além de um canal de atendimento ao cidadão, a Ouvidoria constitui uma importante ferramenta de gestão tendo em vista que as manifestações recebidas representam percepções, necessidades e expectativas da população em relação aos serviços prestados pela administração pública, permitindo aos gestores avaliar procedimentos e promover melhorias nos processos administrativos.

A participação ativa dos gestores municipais é essencial para que a Ouvidoria cumpra sua função, uma vez que as secretarias e departamentos são responsáveis por analisar as demandas encaminhadas pela Ouvidoria, prestar as informações necessárias e adotar as providências cabíveis para a solução das situações relatadas pelos cidadãos.



IMPORTÂNCIA DAS DEMANDAS DA OUVIDORIA PARA OS GESTORES

As manifestações recebidas pela Ouvidoria são fontes de informação para os gestores, essas informações são valiosas para a melhoria contínua dos serviços prestados.

Entre os principais benefícios das demandas da Ouvidoria para a gestão pública, destacam-se:



Identificação de problemas nos serviços prestados, possibilitando que os gestores adotem providências para corrigir essas situações e evitar sua recorrência.



Aperfeiçoamento de procedimentos administrativos, contribuindo para tornar os processos mais eficientes e organizados.



Subsídio à tomada de decisões, fornecendo elementos importantes para o planejamento de ações e definição de prioridades.



Fortalece a confiança da população na administração, ao responder adequadamente às demandas os gestores demonstram compromisso com o direito do cidadão de participar da gestão pública



Prevenção de conflitos, permitindo que situações problemáticas sejam identificadas e solucionadas de forma preventiva, antes gerem impactos mais significativos na prestação dos serviços

PAPEL DOS GESTORES NO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

O adequado funcionamento da Ouvidoria Geral do Município depende diretamente da atuação dos gestores das secretarias e departamentos. Embora a Ouvidoria seja responsável por receber, registrar, analisar e acompanhar as manifestações dos cidadãos, são os gestores das unidades que detêm as informações e a capacidade para avaliar as situações relatadas e adotar as providências necessárias.

Nesse contexto, o papel dos gestores é essencial para garantir que as demandas encaminhadas pela Ouvidoria sejam tratadas de forma adequada e dentro dos prazos estabelecidos.

Ao receber uma manifestação encaminhada pela Ouvidoria, cabe ao gestor:

- 1 Analisar tecnicamente a demanda.
- 2 Articular com a equipe e setores envolvidos.
- 3 Adotar providências administrativas.
- 4 Prestar informações à Ouvidoria.
- 5 Cumprir os prazos estabelecidos.

PRAZOS PARA RESPOSTA DAS DEMANDAS

As demandas registradas na Ouvidoria seguem fluxos e prazos previamente estabelecidos, que devem ser rigorosamente observados pelas secretarias e departamentos responsáveis pela análise e resposta.

Ao receber uma manifestação, o gestor deve adotar providências imediatas para sua análise, evitando atrasos no encaminhamento das informações à Ouvidoria. A agilidade na resposta contribui para a solução tempestiva das demandas e demonstra o comprometimento da gestão com a população.

O descumprimento dos prazos pode gerar impactos negativos, tais como:

- Prejuízo à imagem da administração pública, transmitindo a percepção de ineficiência;
- Acúmulo de demandas pendentes, dificultando a gestão das manifestações;
- Risco de descumprimento de normas legais e administrativas relacionadas ao direito de resposta.

Os gestores precisam observar os seguintes prazos:

Encaminhamento da manifestação à unidade	Até 5 dias após o recebimento
Prazo para o cidadão complementar a manifestação	Até 20 dias após a solicitação
Resposta da unidade à Ouvidoria	Até 20 dias prorrogáveis por mais 20 dias com justificativa
Resposta final ao cidadão	Até 30 dias prorrogáveis por mais 30 dias com justificativa

Dessa forma, recomenda-se que os gestores adote as seguintes providências:



Organizar fluxos internos para monitorar as demandas recebidas da Ouvidoria, garantindo que nenhuma manifestação fique sem análise ou resposta dentro do prazo.



Reconhecer as manifestações como demandas relevantes, que exigem tratamento prioritário no âmbito da unidade administrativa.



Reconhecer as manifestações como demandas relevantes, que exigem tratamento prioritário no âmbito da unidade administrativa.



Em casos excepcionais que possam impactar o prazo, é fundamental informar a Ouvidoria, justificando a situação e possibilitando o adequado acompanhamento da demanda.



DIRETRIZES PARA RESPONDER MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA

Leitura atenta da manifestação: Antes de responder, leia cuidadosamente a reclamação, denúncia, sugestão ou elogio recebido. Entenda completamente o ponto de vista do remetente e as questões levantadas.

Empatia: Demonstre empatia em sua resposta, reconhecendo os sentimentos do remetente. Mostre que você compreende a importância da questão.

Ser claro e conciso: Responda de maneira clara e objetiva, sem deixar espaço para interpretações ambíguas. Evite jargões técnicos ou linguagem muito formal que possa confundir o remetente.

Oferecer solução e/ou esclarecimento: Apresente uma solução para a questão levantada ou, se necessário, forneça esclarecimentos adicionais sobre o assunto. Se não for possível resolver o problema imediatamente, explique os próximos passos a serem tomados.

Demonstrar ações concretas: Se a reclamação exigir uma ação por parte da sua organização, explique as medidas que estão sendo tomadas para resolver o problema. Transmita confiança de que a questão será tratada com seriedade.

Cortesia e o profissionalismo: Independentemente do teor da manifestação, mantenha-se cortês e profissional em sua resposta. Evite entrar em discussões acaloradas ou responder de maneira defensiva.

Oferecer um canal de acompanhamento: Forneça informações sobre como o remetente pode acompanhar o progresso da resolução da sua manifestação, se aplicável. Isso mostra transparência e compromisso com a resolução do problema.

Agradecer pelo feedback: Independentemente do tipo de manifestação recebida, agradeça o remetente pelo tempo e esforço dedicado a fornecer o feedback, isso demonstra apreço pela contribuição para a melhoria contínua dos serviços ou produtos da organização.

Sigilo e proteção de dados: preservar informações sensíveis dos envolvidos, conforme a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Imparcialidade: analisar a demanda sem preconceitos ou interesses pessoais.

Seu apoio faz diferença na impressão do cidadão sobre sua unidade!



CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao longo desta cartilha, evidenciou-se que as manifestações dos cidadãos não devem ser compreendidas como demandas pontuais, mas como oportunidades valiosas de aprimoramento contínuo dos serviços públicos.

Nesse contexto, destaca-se que o papel dos gestores é determinante para o pleno funcionamento da Ouvidoria. A atuação responsável e comprometida na análise, tratamento e resposta das manifestações, o cumprimento dos prazos, a observância das diretrizes de qualidade nas respostas e a adoção de uma postura empática, clara e resolutiva são elementos fundamentais para garantir a satisfação do cidadão e a credibilidade da Administração Pública.

Reforça-se, portanto, a importância da integração entre as unidades administrativas e a Ouvidoria, bem como da organização de fluxos internos que assegurem o adequado acompanhamento das manifestações. A atuação colaborativa entre gestores e a Ouvidoria é o caminho para transformar informações em ações.

Por fim, ressalta-se que ao adotar as boas práticas apresentadas nesta cartilha, o gestor contribui para o fortalecimento para a melhoria dos serviços públicos e para a construção de uma Administração mais próxima, eficiente e confiável.

A sua atuação faz a diferença.

