

CARTILHA DA **OUVIDORIA-GERAL** **DO MUNICÍPIO**



Secretaria de Transparência
e Controle Interno

SUMÁRIO

SUMÁRIO	3
APRESENTAÇÃO	4
O OUVIDOR-GERAL DO MUNICÍPIO	4
PRINCÍPIOS NORTEADORES DA OGM	5
QUEM PODE RECORRER À OUVIDORIA?	6
COMO REGISTRAR UMA MANIFESTAÇÃO NA OGM?	6
MANIFESTAÇÕES E SUAS TIPIIFICAÇÕES	7
PROCEDIMENTOS E PRAZOS DA OUVIDORIA	7
COMO CONSULTAR O ANDAMENTO E A RESPOSTA DE UMA MANIFESTAÇÃO	8
REGISTRO DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO NO e-SIC	8



APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria-Geral do Município – OGM é um dos órgãos de controle interno da gestão pública municipal, integrante da Secretaria Municipal de Transparência e Controle Interno - SETCI, vinculado ao Poder Executivo, que auxilia o cidadão em suas relações com o Município. O órgão atua no processo de interlocução entre o cidadão e a Administração, para defesa dos direitos e interesses da população quanto à atuação do Poder Público Municipal sendo importante instrumento de participação, controle social e ferramenta de gestão.

De acordo com o artigo 13, da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, as ouvidorias terão como atribuições precípua [...]:

I – Promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

II – Acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;

III – Propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

IV – Auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;

V – Propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;

VI – Receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou a entidade pública a que se vincula;

VII – Promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

O OUVIDOR-GERAL DO MUNICÍPIO

O Ouvidor-Geral do Município desempenha um papel essencial na Administração Pública Municipal, atuando como elo crucial entre a população e a gestão pública. Sua função principal é facilitar a comunicação direta entre os cidadãos e os diferentes setores do governo, sendo um canal de expressão das demandas da comunidade em relação aos serviços públicos, dentre eles, sugestões, elogios, solicitações, denúncias e pedidos de informações.



**OUVIDORIA
GERAL**
PREFEITURA DE PALMAS
0800 6464 156

PREFEITURA
PALMAS
A CAPITAL DE TODOS OS TOCANTINENSES

Secretaria de Transparência
e Controle Interno

CARTILHA DA OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO

Nessa posição, o Ouvidor-Geral trabalha para promover a transparência e a participação cidadã na gestão municipal. Desempenha um papel de mediador, buscando solucionar conflitos e garantir que as demandas dos cidadãos sejam devidamente encaminhadas aos setores competentes para resolução.

Além disso, o Ouvidor-Geral é um agente-chave no estímulo à participação ativa dos cidadãos na construção de políticas públicas. Ao receber e analisar as manifestações da população, ele contribui para o desenvolvimento de ações governamentais mais alinhadas às reais necessidades e expectativas da comunidade.

Outra responsabilidade importante do Ouvidor-Geral é o monitoramento da qualidade do atendimento prestado pelos órgãos municipais. Esse acompanhamento visa assegurar a eficiência e eficácia dos serviços públicos, identificando áreas de melhoria e promovendo uma gestão mais orientada para a satisfação do cidadão.

Ao promover a transparência na administração municipal, fornecendo informações claras sobre as ações governamentais e as respostas às demandas da população, o Ouvidor-Geral contribui para o fortalecimento da confiança entre governo e cidadãos.

PRINCÍPIOS NORTEADORES DA OGM

Existem 6 princípios básicos da ouvidoria, seguindo os parâmetros constitucionais, como:

- **Legalidade;**
- **Imparcialidade;**
- **Legitimidade;**
- **Publicidade;**
- **Moralidade;**
- **Probidade.**

A Ouvidoria é um espaço democrático de participação popular e de controle social, capaz de garantir direitos, promover a equidade social e oferecer um canal mais ágil e transparente de gestão pública ética e de qualidade, na prestação de serviços aos cidadãos, tendo como ações norteadoras:

- **A gestão com responsabilidade, transparência, disponibilidade e imparcialidade;**
- **A eficiência do servidor público;**
- **A defesa do direito do cidadão;**



**OUVIDORIA
GERAL**
PREFEITURA DE PALMAS
0800 6464 156

PREFEITURA
PALMAS
A CAPITAL DE TODOS OS TOCANTINENSES

Secretaria de Transparência
e Controle Interno

QUEM PODE RECORRER À OUIVITORIA?

Cidadãos em geral, sendo eles pessoas físicas ou jurídicas, servidores ou usuários do serviço público podem recorrer, de forma democrática à Ouvidoria manifestar seus anseios para realizar reclamações, apresentar sugestões, elogios, denúncias ou tirar dúvidas sobre os serviços prestados pela Prefeitura.

COMO REGISTRAR UMA MANIFESTAÇÃO NA OGM?

A Ouvidoria-Geral do Município recebe demandas da população por meio de diversos canais de atendimento:

Telefones: O telefone 0800 646 4156 ou o Tridígito 156 estão disponíveis para aqueles que desejam protocolar suas demandas junto à OGM, funcionando das 7h às 19h;

E-mail: A Ouvidoria recebe demandas por meio do endereço eletrônico ouvidoria@palmas.to.gov.br. As manifestações são protocoladas e enviadas ao sistema de ouvidoria;

Presencialmente: Os cidadãos/usuários podem realizar suas manifestações presencialmente na Ouvidoria-Geral do Município, localizada na ACSU-SE 50, Avenida NS-02, Conj. 1, Edifício Buriti, 3º Piso – Plano Diretor Sul, funcionando das 7h às 19h.

Para que sua manifestação seja bem-sucedida e alcance seu objetivo de denunciar, elogiar, reclamar, solicitar ou sugerir, é crucial que você inclua informações essenciais, permitindo que a ouvidoria compreenda a situação e encaminhe sua manifestação aos responsáveis por adotar as providências necessárias para resolver seu problema.

Sem informações completas, a ouvidoria não terá condições de prestar a assistência necessária! Portanto, deve-se identificar quais são essas informações essenciais. Lembre-se de que a pessoa encarregada de atender na ouvidoria lida diariamente com várias manifestações de pessoas distintas. Para contribuir efetivamente na resolução do seu problema, é fundamental que você seja claro e objetivo, direcionando a equipe diretamente ao cerne da questão que deseja resolver.

A principal dica é informar sempre que possível o quê, onde, quando e quem, conforme exemplificamos abaixo:

O quê: descreva a situação de maneira clara e objetiva, permitindo que a pessoa encarregada de analisar sua manifestação compreenda completamente o fato. É essencial que ela entenda o que ocorreu, seja uma reclamação, elogio ou sugestão, para tomar as medidas necessárias.



OUIVITORIA
GERAL
PREFEITURA DE PALMAS
0800 6464 156

PREFEITURA
PALMAS
A CAPITAL DE TODOS OS TOCANTINENSES

Secretaria de Transparência
e Controle Interno

Onde: indique o local onde o fato aconteceu (órgão, entidade ou unidade administrativa), pois a pessoa que analisará sua manifestação pode não estar no mesmo local que você. Sem essa informação, ela não saberá onde agir.

Quando: forneça a data (dia e mês) e o horário aproximado dos acontecimentos, sempre que possível. Essa informação auxilia na verificação do fato e, em algumas situações, na identificação das pessoas envolvidas.

Quem: se souber, informe os nomes das pessoas envolvidas, preferencialmente com sobrenome, para evitar dúvidas sobre quem você está reclamando ou elogiando.

MANIFESTAÇÕES E SUAS TIPIIFICAÇÕES

Os tipos representam a forma pela qual o usuário apresenta sua manifestação aos órgãos e entidades da Administração Pública Municipal. Elas são classificadas em:

Elogio: manifestação de reconhecimento ou satisfação perante os serviços prestados pela Administração Municipal;

Sugestão: apresentação de ideias para aprimoramento dos processos de serviços prestados pela Prefeitura Municipal de Palmas;

Solicitação: manifestação com o objetivo de solicitar algum serviço público da Administração;

Denúncia: fato que compromete a qualidade da prestação dos serviços públicos Municipais;

Pedido de Informação: busca de informação sobre o serviço público municipal.

PROCEDIMENTOS E PRAZOS DA OUVIDORIA

A manifestação ao ser protocolada no sistema de Ouvidoria é recebida registrada, analisada e feita a triagem para encaminhamento à unidade, órgão ou entidade competente da Administração Pública Municipal. Uma vez tramitada aguarda-se o envio da resposta conclusiva à OGM, que será publicada após análise de seu conteúdo.

A OGM utiliza o prazo estabelecido na Portaria nº 025/2024/SETCI/GAB, datada de 21 de março de 2024, a qual institui o Regimento Interno da Secretaria Municipal de Transparência e Controle Interno - SETCI. Conforme a Portaria, as solicitações devem ser respondidas no prazo de 20 (vinte) dias após o recebimento, podendo ser prorrogado de forma justificada uma única vez, por igual período.



Os prazos para solicitações baseadas na Lei de Acesso à Informação nº 12.527 de 2011 serão estabelecidos pelo Decreto Municipal nº 462, de 16 de maio de 2013, são de 15 (quinze) dias, podendo ser prorrogado por 10 (dez) dias, mediante justificativa conforme o artigo 24.

REGISTRO DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO NO e-SIC

O Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC) possibilita que qualquer pessoa, seja física ou jurídica, envie pedidos de acesso à informação, acompanhe os prazos e receba as respostas para solicitações feitas aos órgãos e entidades do Executivo Municipal.

Além disso, o e-SIC é um sistema de uso obrigatório, gerenciado pelos órgãos fiscalizadores, e está em conformidade com a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Ele é adotado por todos os órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal para a recepção de requerimentos de acesso à informação, conforme estabelecido pelo Decreto nº 462, de 16 de maio de 2013.

COMO CONSULTAR O ANDAMENTO E A RESPOSTA DE UMA MANIFESTAÇÃO

O andamento das manifestações realizadas pode ser consultado pelo site oficial da prefeitura, acessível pelo endereço eletrônico:

<http://ouvidoria.palmas.to.gov.br/ouvidoria/>.

Além disso, é possível entrar em contato por meio dos telefones oficiais da OGM para consultar o andamento das solicitações, bem como a resposta obtida.

Prefeita de Palmas
Cinthia Alves Caetano Ribeiro Mantoan

Secretária Municipal de Transparência e Controle Interno
Véra Lúcia Thoma Isomura

Ouvidor-Geral do Município
Hanna Melhem Netto

Diretora de Sistema de Informações ao Cidadão - SIC
Jucilene do Nascimento Ribeirinha

Diretor de Registro e Tratamento de Reclamações de Serviços
Públicos
Eduardo Almeida Rosa

Atendentes de Ouvidoria
Maria Vênus Bandeira
Rosângela Fortaleza de Matos
Solange Rodrigues dos Santos
Michely Pinheiro Santana
Gisélia Kátia Freire da Silva

Estagiária
Isabela Andrade Borges Pires

Projeto gráfico (Secretaria Municipal de Comunicação)
Westter Quirino

Palmas/TO
2024





**OUVIDORIA
GERAL**
PREFEITURA de PALMAS
0800 6464 156

PREFEITURA
PALMAS
A CAPITAL DE TODOS OS TOCANTINENSES

**Secretaria de Transparência
e Controle Interno**