Controladoria e Ouvidoria Geral do Município de Sobral – CGM

Manual de Procedimentos da Ouvidoria Geral do Município de Sobral - CE

Funcionamento do Sistema Interno

Grupo: Ouvidoria
Código do Documento: MP.OUV.01.20211203

Sobral/CE – dezembro de 2021

Controladoria e Ouvidoria Geral do Município de Sobral – CGM

Ivo Ferreira Gomes
PREFEITO

Francisco Valdo Cezar Pinheiro Júnior
CONTROLADOR E OUVIDOR DO MUNICÍPIO

Cammile Mirela de Almeida Carlos Linhares
COORDENADORA DE OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA

SUMÁRIO

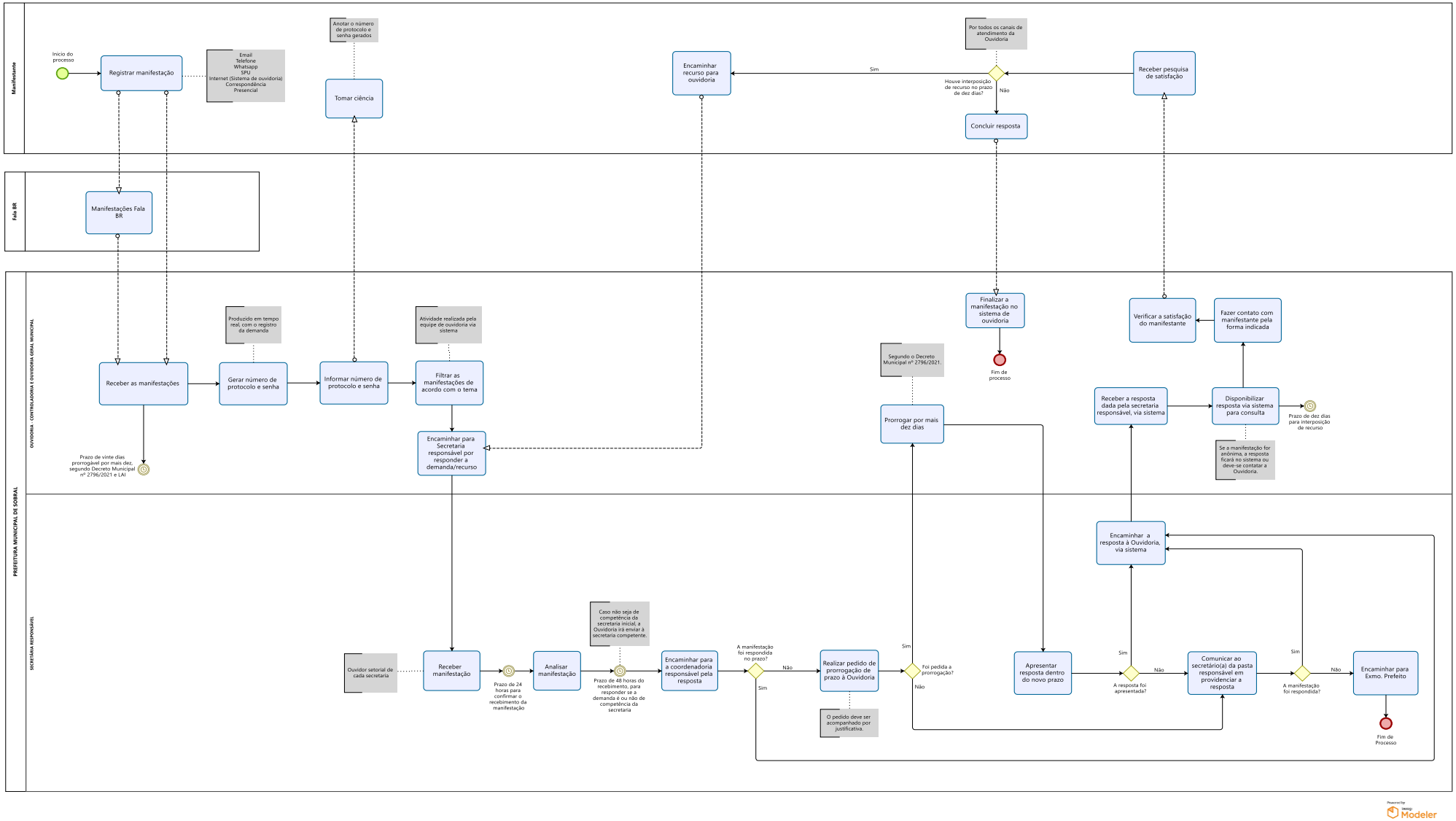
Fluxograma 1

Apresentação e Definições 2

Funcionamento do Sistema Interno de Ouvidoria 3

Anexos 10

FLUXOGRAMA: FUNCIONAMENTO DO SISTEMA INTERNO DE OUVIDORIA DO MUNICÍPIO DE SOBRAL



APRESENTAÇÃO E DEFINIÇÕES

A Política de Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Sobral, regulamentada pelo Decreto Municipal nº 2.796, de 12 de novembro de 2021, visa fomentar a participação da sociedade e o exercício do controle social, assegurando o direito à cidadania e à transparência dos serviços prestados pelo Poder Executivo Municipal.

Com atuação ética e por meio da escuta imparcial das partes envolvidas, a Ouvidoria Geral do Município de Sobral visa preservar o direito de livre expressão e julgamento por parte dos cidadãos e tem o objetivo de dar efetividade à apuração das denúncias, reclamações e denúncias de "fake news" realizadas, como também

A Coordenação de Ouvidoria e Transparência faz parte da estrutura administrativa da Controladoria e Ouvidoria Geral do Município de Sobral, conforme os termos da Lei Municipal nº 1.607, de 02 de fevereiro de 2017 e da Lei Municipal nº 2.052, de 16 de fevereiro de 2021.

As manifestações abertas são cuidadosamente filtradas, encaminhadas e analisadas pelos órgãos e entidades que compõem o Poder Executivo Municipal, desta forma, busca-se a prestação de excelência dos serviços públicos, promovendo de uma gestão cada vez mais transparente e com a participação ativa dos cidadãos.

Com a elaboração do presente manual de funcionamento do sistema interno pretende-se facilitar o entendimento da atuação da Ouvidoria Geral, bem como padronizar o fluxo de procedimentos realizados pela Coordenação de Ouvidoria e Transparência em conjunto com as Secretarias do Município para demonstrar a eficácia na conclusão das demandas, com intuito de corrigir e até prevenir os problemas corriqueiramente apresentados pelos manifestantes.

Para fins de entendimento do presente manual, considera-se:

- ✧ Manifestante/Usuário: Pessoa física ou jurídica que utiliza os serviços públicos municipais;
- ✧ Manifestação: Forma que o usuário se utiliza para expressar um ponto de vista ou ideia;
- ✧ Demanda: Objeto da manifestação realizada pelo usuário;
- ✧ Denúncia: Comunicar irregularidade ou indício de irregularidade na Administração Pública Municipal ou no atendimento de algum serviço que venha a ferir a ética e a legislação vigente;
- ✧ Reclamação: Demonstração de insatisfação relativa a algum serviço público prestado ou acerca de um servidor público municipal considerado ineficiente, ineficaz ou não efetivo;
- ✧ Denúncia de "fake news": Comunicação sobre a divulgação de notícias falsas no âmbito das competências da Administração Pública Municipal;
- ✧ Solicitação: Requerimento de atendimento, serviço ou adoção de providência por parte da Administração Pública Municipal e de seus membros;
- ✧ Pedido de Informação: Requerimento de acesso a informações públicas produzidas ou custodiadas pela Administração Pública Municipal, ressalvadas as hipóteses de sigilo legalmente estabelecidas, conforme a Lei nº12.527/11;
- ✧ Sugestão: Ideia ou proposta de aprimoramento dos serviços públicos prestados por órgãos e entidades da Administração Pública Municipal;
- ✧ Elogio: Reconhecimento ou satisfação sobre o serviço prestado ou atendimento recebido;
- ✧ Denúncia sobre Conduta Ética: Comunicar irregularidade ou indício de irregularidade praticada por servidor público municipal que venha a ferir o Código Ética vigente no Município de Sobral; e

✧ Sistema Fala Br: Plataforma integrada de acesso à informação e ouvidoria do Poder Executivo Federal, desenvolvida pela Controladoria-Geral da União (CGU). O sistema permite a qualquer cidadão encaminhar pedidos de informações públicas e manifestações, tudo em um único ambiente.

FUNCIONAMENTO DO SISTEMA DE OUVIDORIA

INÍCIO DO PROCESSO DE ATENDIMENTO NO SISTEMA DE OUVIDORIA DO MUNICÍPIO DE SOBRAL

A Ouvidoria Geral do Município de Sobral dispõe de diversos canais de comunicação para que o usuário do serviço público possa se manifestar. A partir deles, com a exposição dos fatos pelo interessado, dar-se-á início ao processo de atendimento pela equipe de ouvidoria.

CANAIS DE ATENDIMENTO: SISTEMA FALA BR

Executor: Manifestante.
Descrição: Fará sua manifestação no sistema Fala BR, que é uma plataforma integrada de ouvidoria e acesso à informação desenvolvida pela Controladoria Geral da União (CGU) - (Link de acesso: https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f).

DEMAIS CANAIS DE ATENDIMENTO DO MUNICÍPIO DE SOBRAL

Executor: Manifestante.
Descrição: Registrará sua manifestação (reclamação, solicitação, denúncia, elogio, sugestão, solicitação de informação ou denúncia de fake news) por qualquer dos canais de atendimento ofertdos pela Prefeitura de Sobral. *(Figura 1)*

❖ **Observação:** A ouvidoria dispõe dos seguintes canais de atendimento:

a) Números de Telefone - (3677-1266 e 0800 085 1600);

b) Número de WhatsApp - (88 98140-9241);

c) Sistema de Ouvidoria - (Link: http://ouvidoria.sobral.ce.gov.br:8080/ouvidoria/cidadao/principal.jsf);

d) Sistema de Protocolo Único - (Sistema próprio da Prefeitura Municipal de Sobral para demandas protocoladas na recepção do Paço Municipal);

e) Correspondência;

f) E-mail (ouvidoria@sobral.ce.gov.br);

g) Presencial (Sede da Ouvidoria: Rua Viriato de Medeiros, nº 1250, Térreo, Sobral/CE - Atendimento: 8h às 12h e 13h às 17h);

h) Projeto Ouvidoria na Comunidade; e

i) Totens de Avaliação.

RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO

Executor: Sistema de Ouvidoria.
Descrição: Após o usuário apresentar sua demanda o sistema de ouvidoria receberá a manifestação em seu banco de dados. *(Figura 5)*

PRAZOS

No que diz respeito aos prazos para conclusão da demanda, o Decreto Municipal nº 2.796/2021, que regulamenta os procedimentos dos usuários na utilização dos serviços da Ouvidoria no Município de Sobral, dispõe que o prazo máximo para conclusão da apuração das manifestações na Ouvidoria é de até 20 (vinte) dias, contados a partir do recebimento da demanda. Ademais, o prazo estipulado tem a possibilidade de ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, de acordo com o mesmo normativo.

Importante ressaltar ainda que, com o advento da Lei nº 12.527/11 - Lei de Acesso à Informação (LAI), e da Lei Municipal nº 1.848/2019, que regulamenta a LAI no âmbito Municipal, o prazo para conclusão de solicitações de informação é de até 20 (vinte) dias contados do momento do pedido, podendo ser também prorrogado por mais 10 (dez) dias.

PROTOCOLO E SENHA

Executor: Sistema de Ouvidoria.
Descrição: O sistema, com a finalização do atendimento e registro da manifestação, gerará automaticamente um número de protocolo e senha, que serão repassados ao manifestante e o auxiliarão no acompanhamento de seu pedido. *(Figura 3)*

INFORMAR NÚMERO DE PROTOCOLO E SENHA - DAR CIÊNCIA AO MANIFESTANTE E ACOMPANHAMENTO

Executor: Sistema de Ouvidoria/Servidor da Coordenação de Ouvidoria e Transparência (CGM).
Descrição: Findado o registro da demanda feita pelo próprio manifestante, diretamente no sistema de ouvidoria, o número de protocolo será mostrado na tela para que possa ser anotado. Cumpre salientar, que é responsabilidade do manifestante anotar os números gerados para posterior consulta. *(Figuras 18 à 21)*

Por outro lado, se a manifestação for registrada diretamente por servidor municipal em atendimento, este deve informar ao manifestante o número de protocolo e senha gerados para acompanhamento. *(Figuras 18 à 21)*

CLASSIFICAÇÃO DA MANIFESTAÇÃO

Executor: Servidor da Coordenação de Ouvidoria e Transparência (CGM).
Descrição: Será realizada a classificação da manifestação registrada no sistema de acordo com o conteúdo apresentado. *(Figura 6)*

- **Observação:** Os filtros de classificação no Sistema de Ouvidoria são Criticidade, Função, Subfunção, Tipo de Manifestação e Assunto.

ENCAMINHAMENTO DA MANIFESTAÇÃO

Executor: Servidor da Coordenação de Ouvidoria e Transparência (CGM).
Descrição: Logo após a classificação, a demanda será encaminhada para a Secretaria responsável por respondê-la. (*(Figura 7)*

RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO NO SETOR RESPONSÁVEL

Executor: Ouvidor setorial de cada secretaria.
Descrição: Receberá a manifestação via sistema de ouvidoria. *(Figura 8)*

- **Observação:** Ao receber a demanda, o ouvidor setorial de cada secretaria tem prazo de 24 (vinte e quatro) horas para confirmar à Coordenação de Ouvidoria e Transparência tal recebimento.

ANÁLISE DA MANIFESTAÇÃO RECEBIDA

Executor: Ouvidor setorial de cada secretaria.
Descrição: Analisará o conteúdo da demanda para prosseguir com o encaminhamento à coordenadoria responsável.

- **Observação:** Ao analisar a manifestação, o ouvidor setorial terá prazo de 48 (quarenta e oito) horas, a partir do recebimento, para confirmar a competência da secretaria em responder a demanda à Coordenação de Ouvidoria e Transparência.

  Se a demanda for de competência da Secretaria a qual foi enviada, o fluxo segue normalmente. Caso a manifestação não seja de competência da Secretaria inicialmente enviada, a Coordenação de Ouvidoria e Transparência deverá ser informada a respeito e, logo em seguida, procederá ao encaminhamento da demanda para outra secretaria que seja competente para responder a manifestação.

ENCAMINHAMENTO NA COORDENADORIA RESPONSÁVEL PELA RESPOSTA

Executor: Ouvidor setorial de cada secretaria.
Descrição: Após a análise, o ouvidor setorial a encaminhará a demanda para a coordenadoria responsável em providenciar a resposta e conclusão do que for questionado/solicitado.

ELABORAÇÃO DE RESPOSTA NO SETOR RESPONSÁVEL PELA DEMANDA

Executor: Servidor da coordenadoria responsável por responder a manifestação.
Descrição: Deverá providenciar a resposta da manifestação com as informações pedidas ou as providências que deverão ser adotadas para a conclusão da demanda.

A MANIFESTAÇÃO FOI RESPONDIDA NO PRAZO? SIM.

A resposta será inserida no sistema de ouvidoria e seguirá normalmente o fluxo de encaminhamentos para conclusão.

A MANIFESTAÇÃO FOI RESPONDIDA NO PRAZO? NÃO.

Caso o prazo não tenha sido suficiente para a elaboração da resposta, o ouvidor setorial deverá solicitar a prorrogação à Coordenação de Ouvidoria e Transparência, fundamentando os motivos que o levaram a realizar tal pedido.

ENCAMINHAMENTOS

Após a presença da condição apresentada, os encaminhamentos se darão de diferentes formas.

DEMANDA RESPONDIDA NO PRAZO

Executor: Ouvidor setorial de cada secretaria.
Descrição: Com a demanda respondida dentro do prazo estabelecido em Decreto, seu conteúdo será direcionado, via sistema, à equipe de servidores da ouvidoria. *(Figura 9)*

DEMANDA NÃO RESPONDIDA NO PRAZO

Executor: Ouvidor setorial de cada secretaria.
Descrição: Realizar pedido de prorrogação de prazo à Coordenação de Ouvidoria e Transparência.

- **Observação**: A solicitação deve ser acompanhada de justificativa.

FOI FEITO PEDIDO DE PRORROGAÇÃO? SIM.

O pedido deve ser enviado à Coordenação de Ouvidoria e Transparência - (CGM) para que seja analisado e posteriormente seja realizada a prorrogação.

FOI FEITO PEDIDO DE PRORROGAÇÃO? NÃO.

Se, porventura, não houver pedido de prorrogação e não for apresentada qualquer resposta, o atraso na resolução da demanda deve ser comunicado ao Secretário da pasta responsável.

PRORROGAÇÃO DE PRAZO SOLICITADA

Executor: Coordenação de Ouvidoria e Transparência (CGM).
Descrição: Havendo solicitção de prorrogação, a Coordenação de Ouvidoria e Transparência analisará o pedido e realizará a prorrogação de prazo, via sistema, concedendo mais tempo para a conclusão da manifestação.

PRORROGAÇÃO DE PRAZO NÃO SOLICITADA

Executor: Coordenação de Ouvidoria e Transparência (CGM).
Descrição: Na hipótese de não haver realização do pedido de prorrogação, a realizará a Coordenação de Ouvidoria e Transparência comunicação do fato ao Secretário da pasta responsável.

A MANIFESTAÇÃO FOI RESPONDIDA APÓS A PRORROGAÇÃO? SIM.

A resposta será inserida no sistema de ouvidoria e seguirá normalmente o fluxo de encaminhamentos para conclusão.

A MANIFESTAÇÃO FOI RESPONDIDA APÓS A PRORROGAÇÃO? NÃO.

Se, mesmo após a prorrogação do prazo, a resposta ainda não tiver sido providenciada, a Coordenação de Ouvidoria e Transparência deve comunicar o ocorrido ao Secretário da pasta responsável pela demanda.

DEMANDA RESPONDIDA APÓS A PRORROGAÇÃO

Executor: Ouvidor setorial de cada secretaria.
Descrição: Com a demanda respondida após a concessão de prorrogação do prazo, a manifestação será direcionada, via sistema, à equipe de servidores da ouvidoria.

DEMANDA NÃO RESPONDIDA APÓS A PRORROGAÇÃO

Executor: Coordenação de Ouvidoria e Transparência (CGM).
Descrição: Caso a demanda, mesmo após a concessão de prorrogação, não seja solucionada, a Coordenação de Ouvidoria e Transparência deverá proceder com a comunicação do fato ao Secretário da pasta responsável.

A MANIFESTAÇÃO FOI RESPONDIDA APÓS A COMUNICAÇÃO AO SECRETÁRIO? SIM.

A resposta será inserida no sistema de ouvidoria e seguirá normalmente o fluxo de encaminhamentos para conclusão.

A MANIFESTAÇÃO FOI RESPONDIDA APÓS A COMUNICAÇÃO AO SECRETÁRIO? NÃO.

Caso a demanda ainda não tenha sido atendida mesmo após a comunicação ao Secretário da pasta responsável, a manifestação deverá ser encaminhada ao Excelentíssimo Senhor Prefeito para conhecimento e providências. A partir dessa ação finda-se o processo.

DEMANDA RESPONDIDA APÓS A COMUNICAÇÃO AO SECRETÁRIO

Executor: Ouvidor setorial de cada secretaria.
Descrição: Com a demanda respondida depois da comunicação feita ao secretário da pasta responsável, a manifestação será encaminhada, via sistema, à equipe de servidores da Coordenação de Ouvidoria e Transparência.

DEMANDA NÃO RESPONDIDA APÓS A COMUNICAÇÃO AO SECRETÁRIO

Executor: Coordenação de Ouvidoria e Transparência (CGM).
Descrição: Caso a demanda, mesmo depois da comunicação feita ao secretário, não seja resolvida, a Coordenação de Ouvidoria e Transparência deverá proceder o encaminhamento da manifestação não respondida ao Excelentíssimo Sr. Prefeito, para conhecimento do fato e adotar as providências cabíveis acerca do assunto.

FIM DO PROCESSO

PROCEDIMENTO ADOTADO APÓS O ENVIO DA RESPOSTA DA SECRETARIA

RECEBIMENTO DA RESPOSTA

Executor: Coordenação de Ouvidoria e Transparência (CGM).
Descrição: Receber resposta da demanda, via sistema. o servidor inserirá nos campos "Providência Adotada" e "Conclusão (Resposta ao Cidadão)" as informações repassadas pela secretaria responsável, que ficarão disponíveis no sistema para consulta do usuário. *(Figura 10)*

DISPONIBILIZAR RESPOSTA

Executor: Coordenação de Ouvidoria e Transparência (CGM).
Descrição: Inserir nos campos "Providência Adotada" e "Conclusão (Resposta ao Cidadão)", presentes no sistema de ouvidoria, as informações repassadas pela secretaria responsável, que ficarão disponíveis no sistema para consulta do usuário. *(Figura 11)*

PRAZOS

Conforme elenca o Decreto Municipal nº 2.796/2021, que regulamenta os procedimentos dos usuários na utilização dos serviços da Ouvidoria Geral do Município de Sobral, o manifestante possui prazo de 10 (dez) dias, contados a partir da disponibilização da resposta pela Coordenação de Ouvidoria e Transparência, para interposição de recurso, se insatisfeito com as providências ou informações prestadas.

CONTATAR O MANIFESTANTE

Executor: Coordenação de Ouvidoria e Transparência (CGM).
Descrição: Uma vez inserida a resposta no sistema, a equipe de ouvidoria fará contato e informará a resposta para aqueles usuários que se identificaram ao fazer o registro da demanda, da maneira por eles indicada.

- **Observação**: O manifestante, utilizando-se do protocolo e senha gerados ao registrar a manifestação poderá consultar o histórico de movimentações e resposta à sua demanda a qualquer tempo, independente de identificação.

SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA APRESENTADA

Executor: Manifestante.
Descrição: Irá receber e verificar a resposta, podendo apresentar recurso em caso de insatisfação com a solução apresentada.

HOUVE INTERPOSIÇÃO DE RECURSO? SIM.

Quando o manifestante não estiver satisfeito com a solução apresentada na resposta poderá ser interposto recurso, no prazo de 10 (dez) dias da disponibilização da resposta.

HOUVE INTERPOSIÇÃO DE RECURSO? NÃO.

Quando o manifestante demonstrar satisfação com a resposta apresentada, não interpondo recurso, a manifestação é concluída/finalizada no sistema de ouvidoria.

INTERPOSIÇÃO DE RECURSO

Executor: Manifestante.
Descrição: Interporá recurso, por qualquer dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral, quando estiver insatisfeito com a resposta apresentada. O fluxo de encaminhamentos funcionará da mesma forma procedimental já descrita no presente manual para as menifestações. *(Figuras 12 à 17)*

- **Observação**: Com a interposição de um recurso, a manifestação será novamente encaminhada para a Secretaria responsável e, a partir daí, será seguido o mesmo fluxo indicado neste manual.

SEM INTERPOSIÇÃO DE RECURSO

Executor: Coordenação de Ouvidoria e Transparência (CGM)
Descrição: Não havendo interposição de recurso, o servidor da Coordenação de Ouvidoria e Transparência finalizará a manifestação no sistema de ouvidoria.

FIM DO PROCESSO

ANEXOS

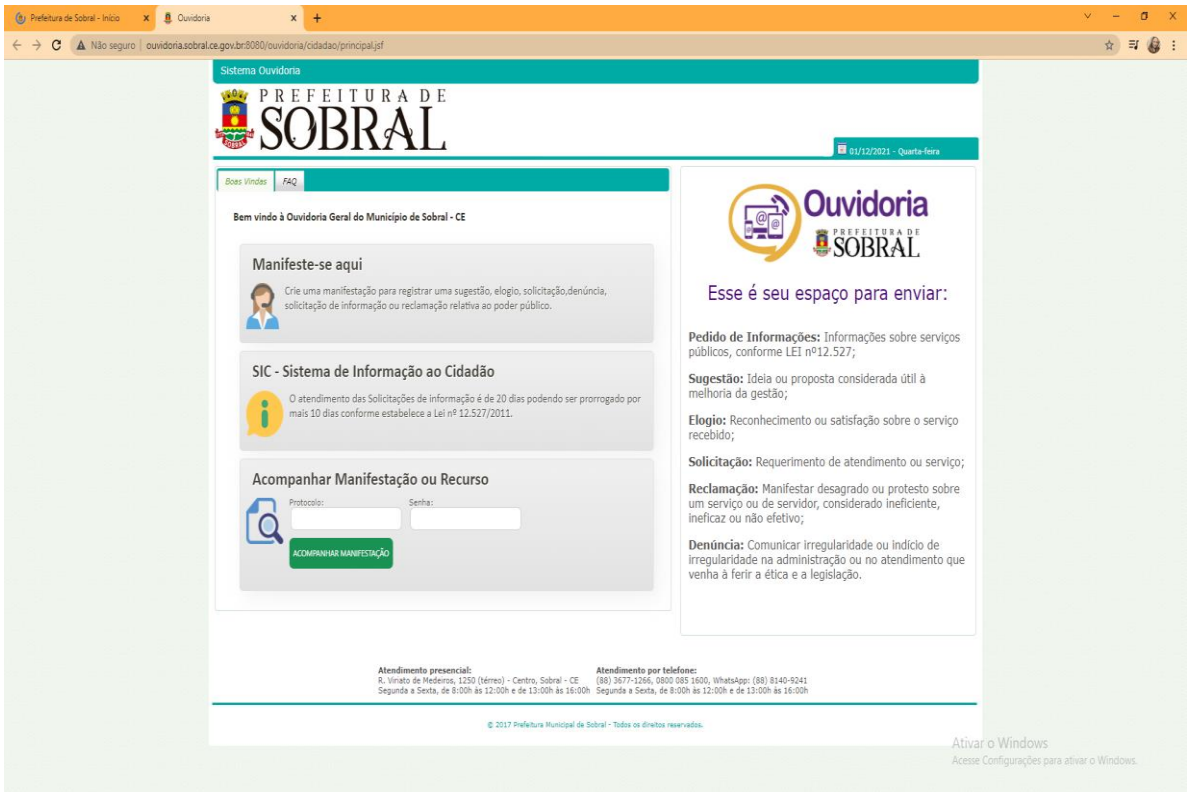


Figura 1: Sistema de Ouvidoria - Página Inicial (Área do Cidadão)

Figura 2: Sistema de Ouvidoria - Registro de Manifestação Anônima (Área do Cidadão)

Figura 3: Protocolo e Senha gerados no Sistema de Ouvidoria

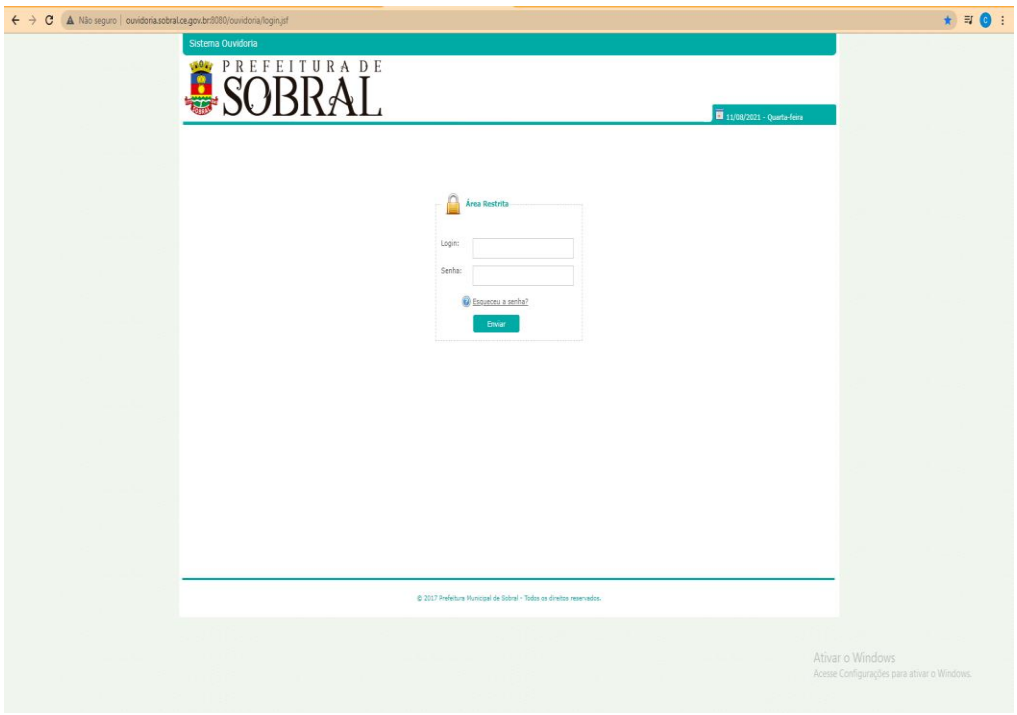


Figura 4: Sistema de Ouvidoria - Área restrita - Login (Servidor)

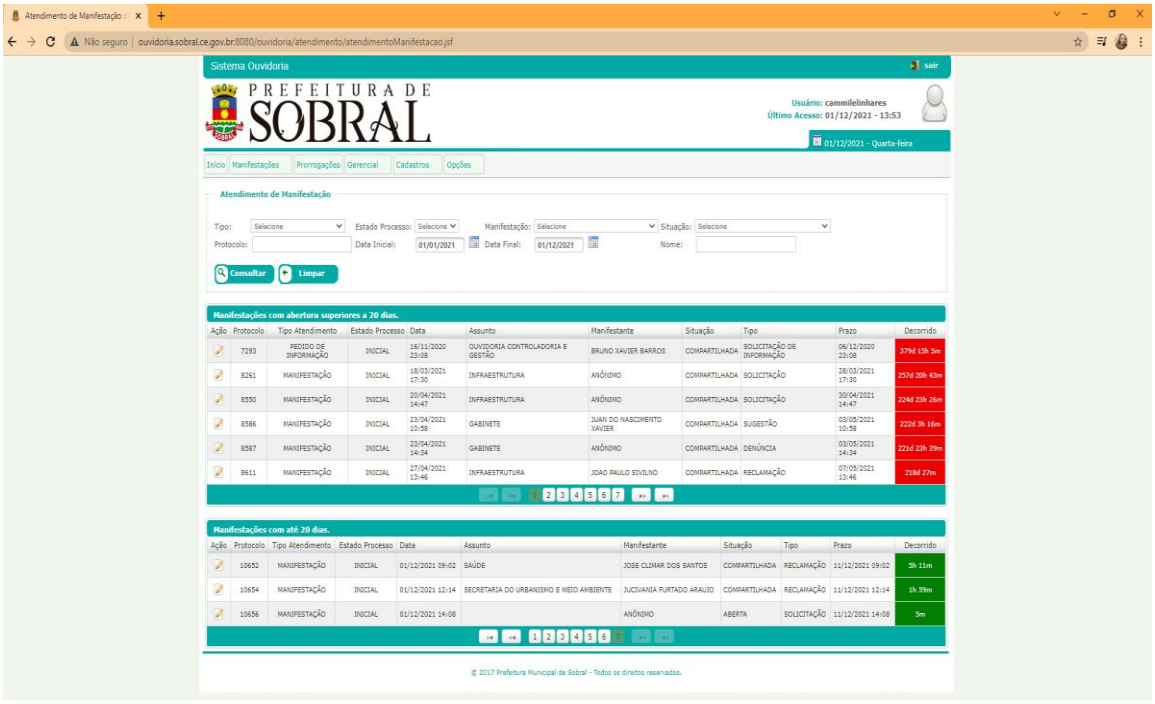


Figura 5: Sistema de Ouvidoria - Página inicial (Área do Servidor)

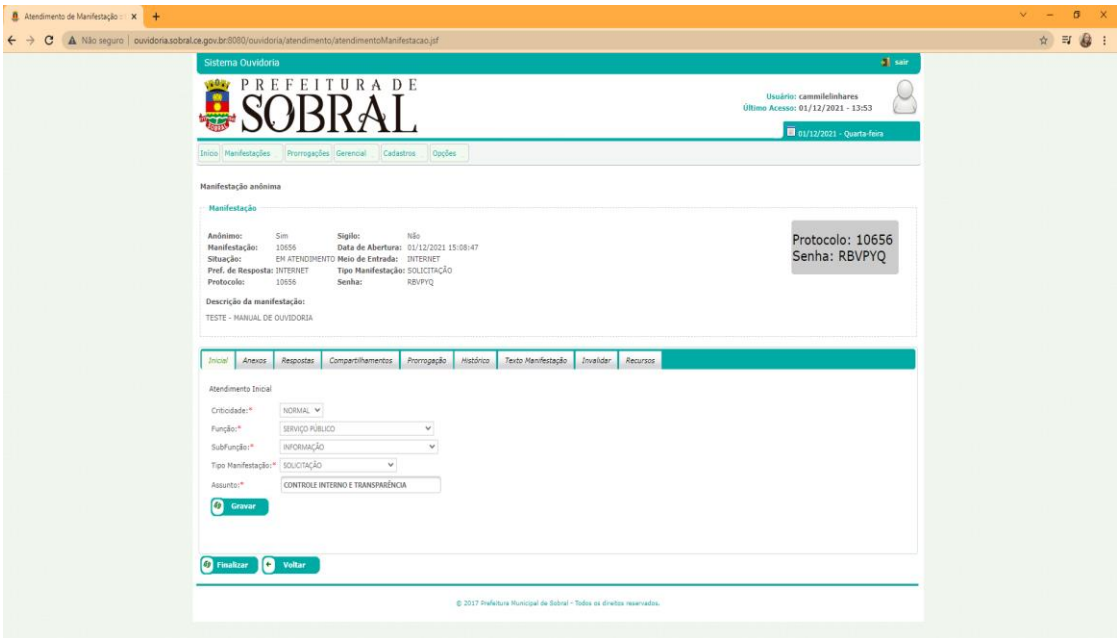


Figura 6: Classificação da Manifestação no Sistema

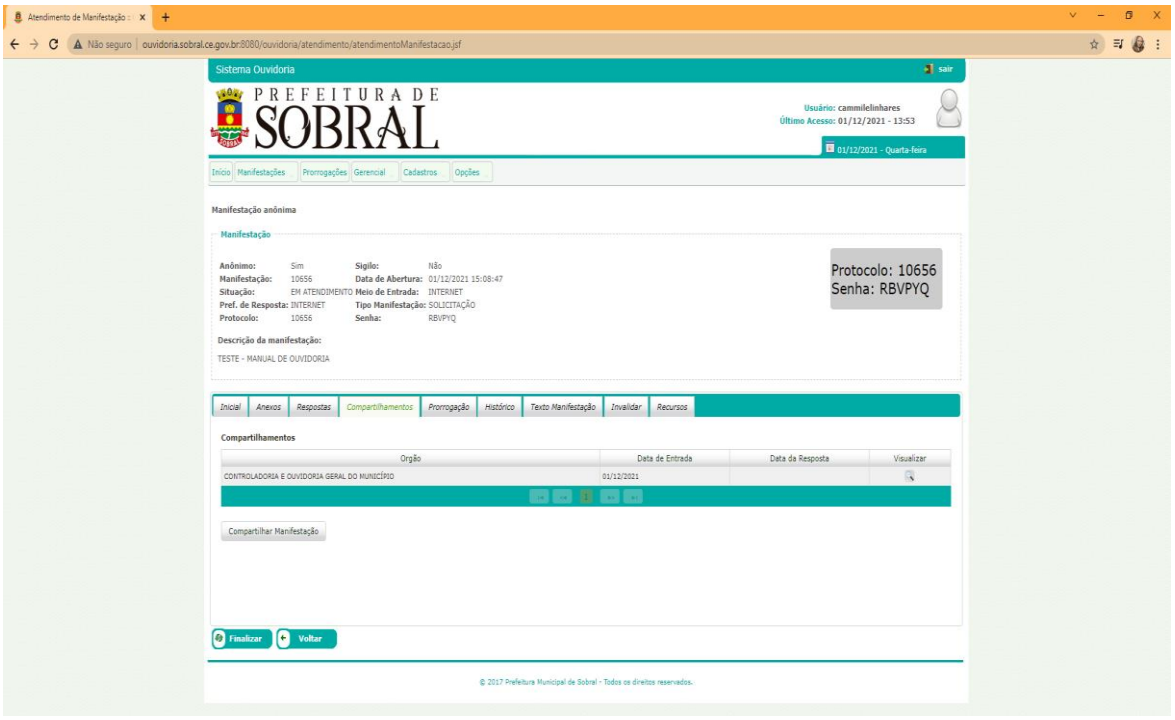


Figura 7: Compartilhamento de Manifestação com o Ouvidorir Setorial da Pasta Responsável

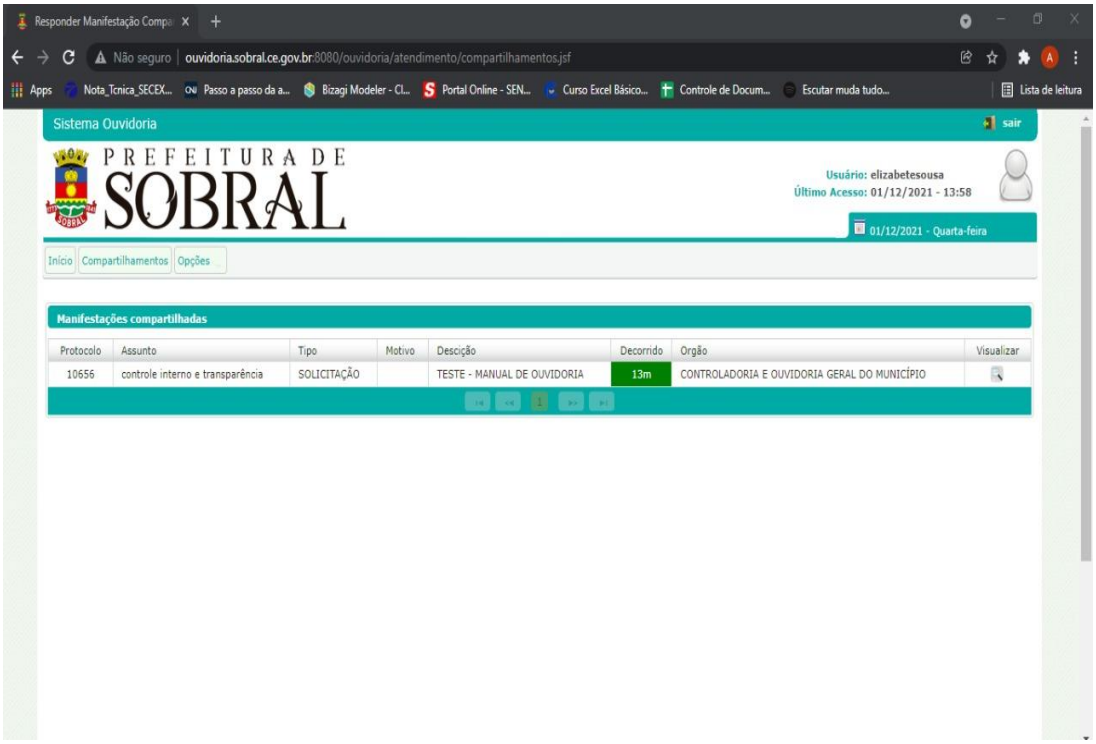


Figura 8: Página Inicial (Ouvidor Setorial)

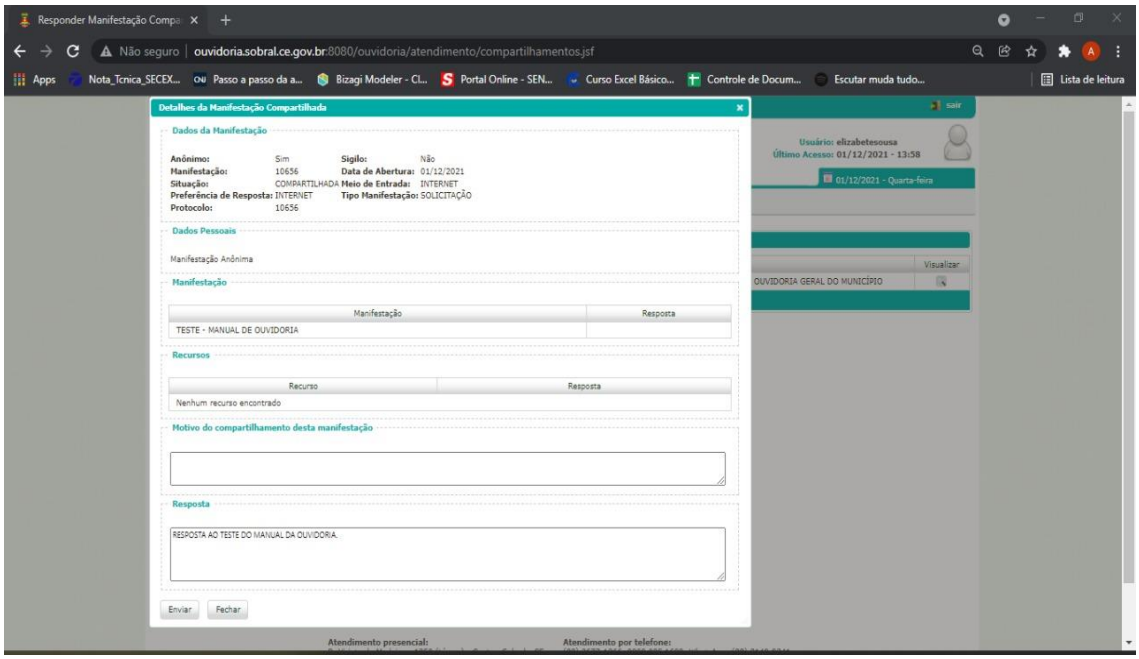


Figura 9: Área de inserção da resposta à Manifestação - (Ouvidor Setorial)

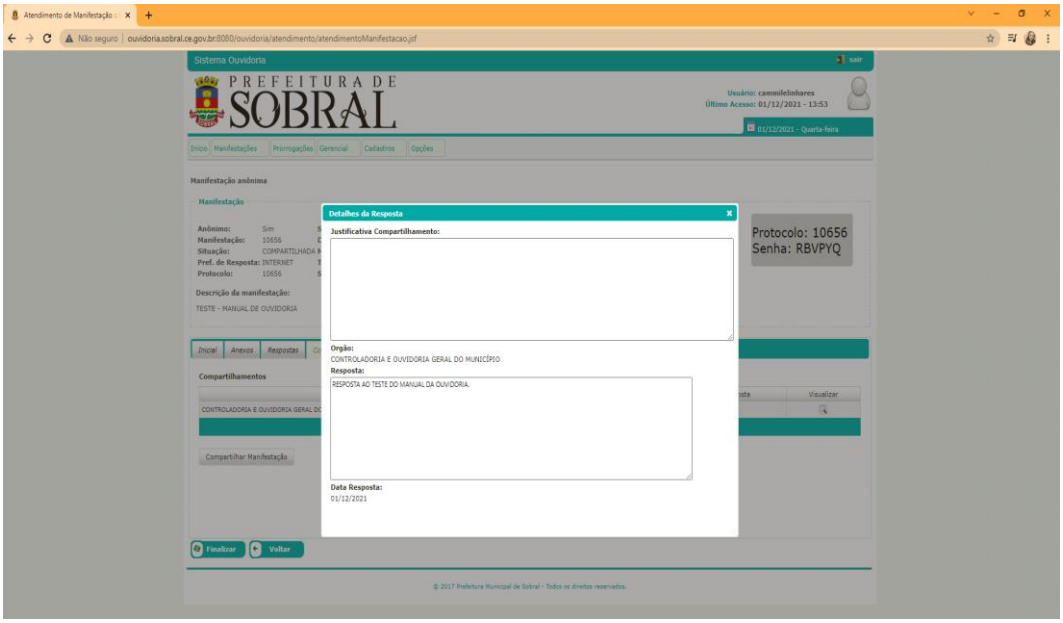


Figura 10: Resposta recebida do encaminhamento (Equipe de Ouvidoria)

Figura 11: Encaminhamento de resposta ao manifestante

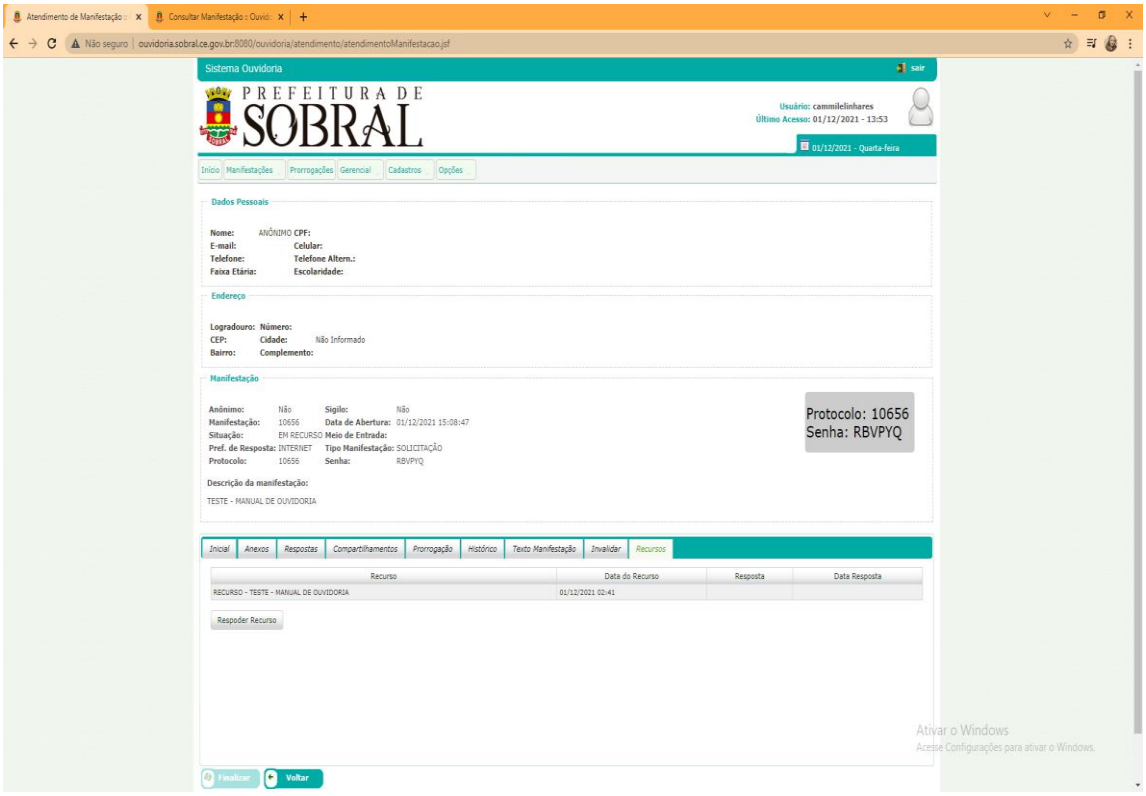


Figura 12: Recurso à Manifestação - Sistema de Ouvidoria

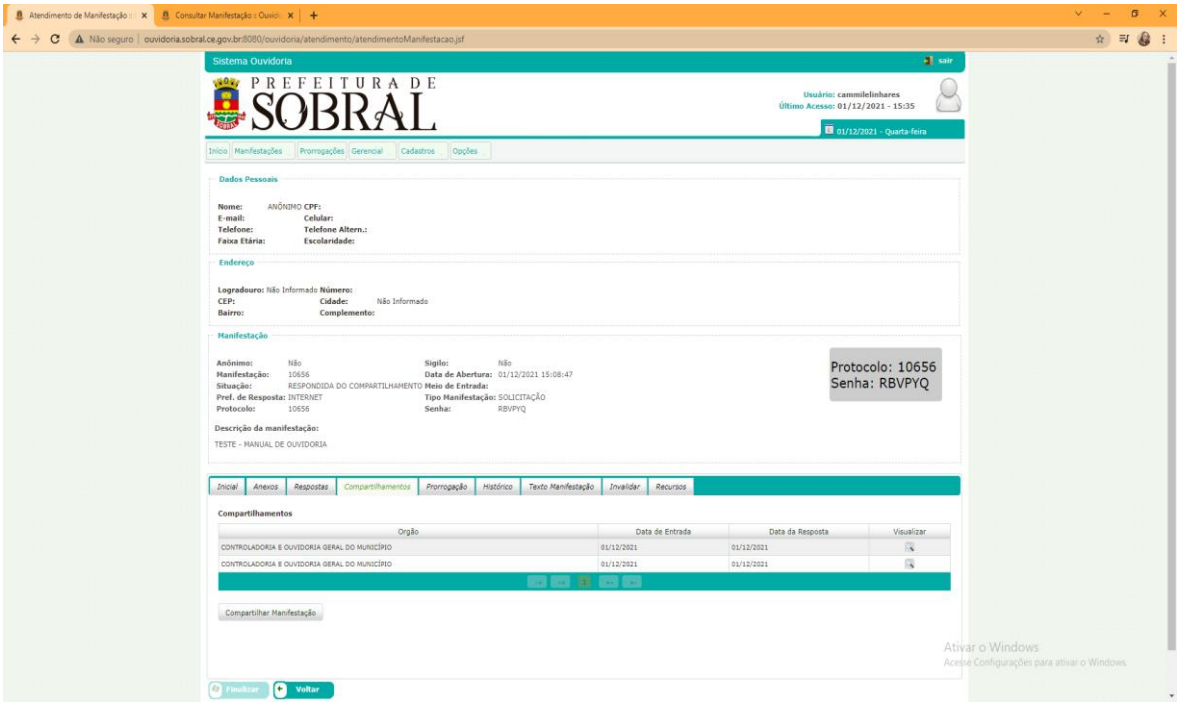


Figura 13: Compartilhamento de Recurso à Manifestação com o Ouvidorir Setorial

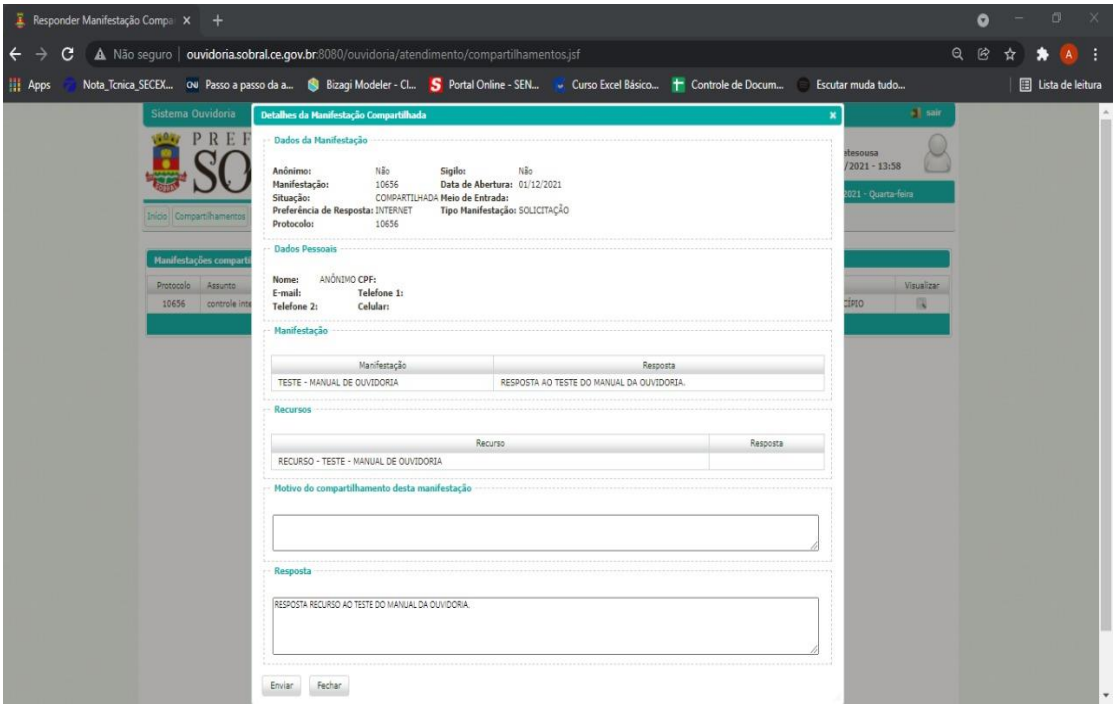


Figura 14: Área de inserção da resposta do Recurso à Manifestação - (Ouvidor Setorial)

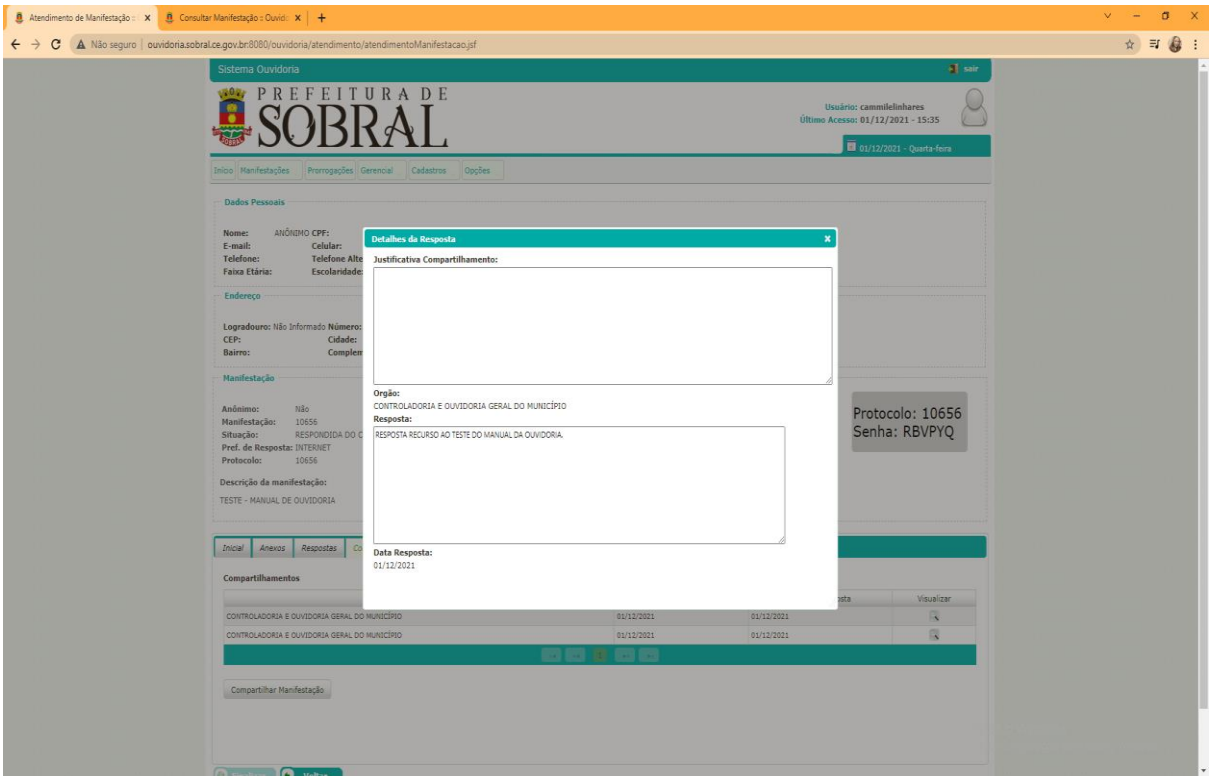


Figura 15: Resposta recebida do encaminhamento de recurso (Equipe de Ouvidoria)

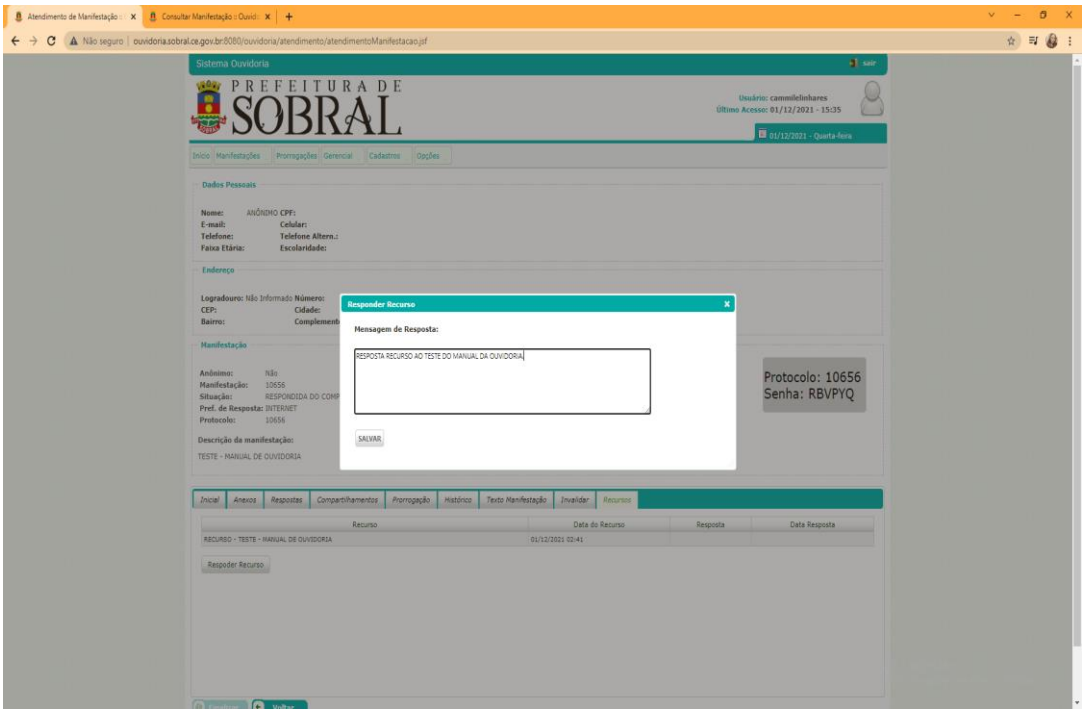


Figura 16: Encaminhamento de resposta do recurso ao manifestante

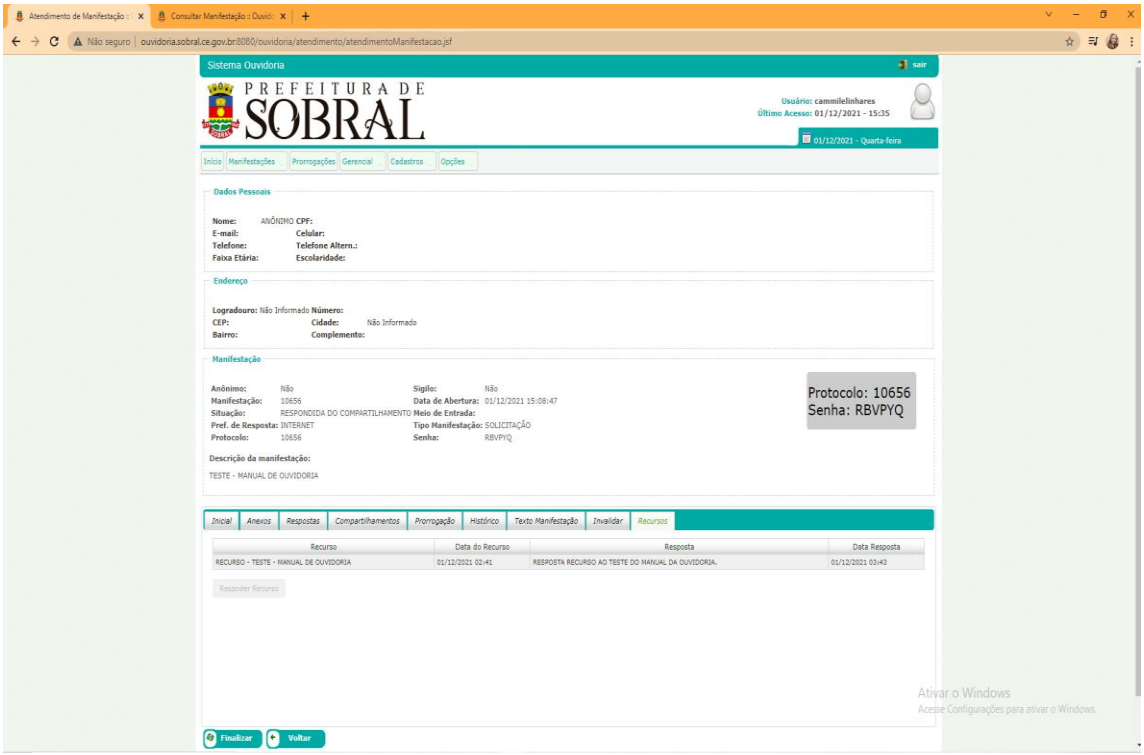


Figura 17: Registros contidos no Sistema de Ouvidoria

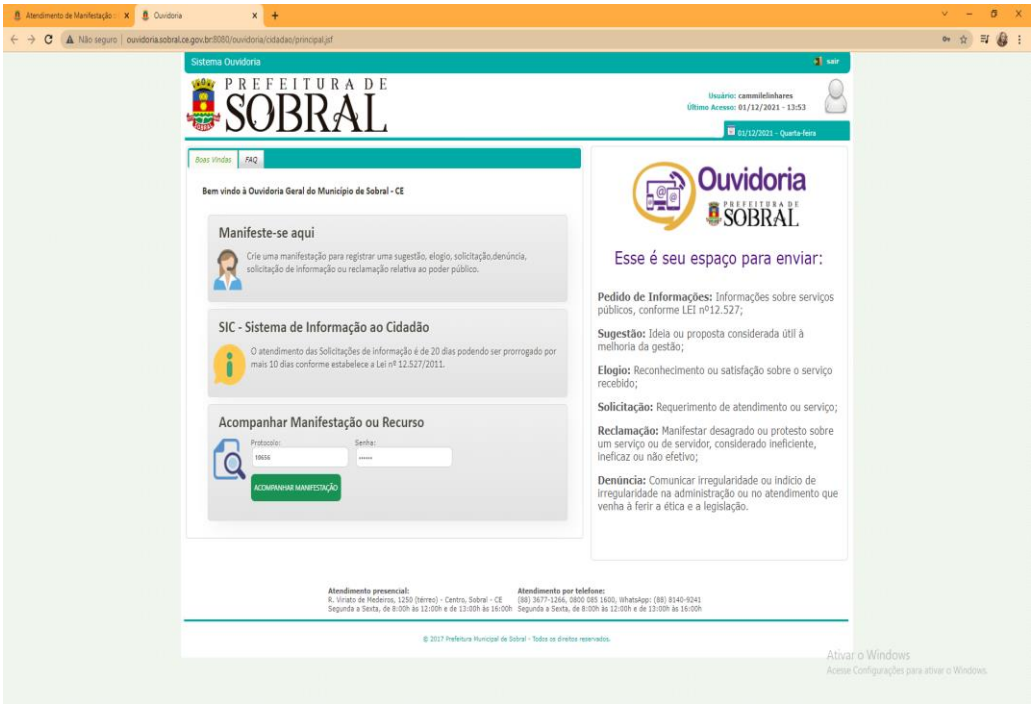


Figura 18: Consulta à Manifestação a partir do protocolo e senha (Manifestante/Usuário)

Figura 19: Página Inicial - (Área de acompanhamento do Manifestante)

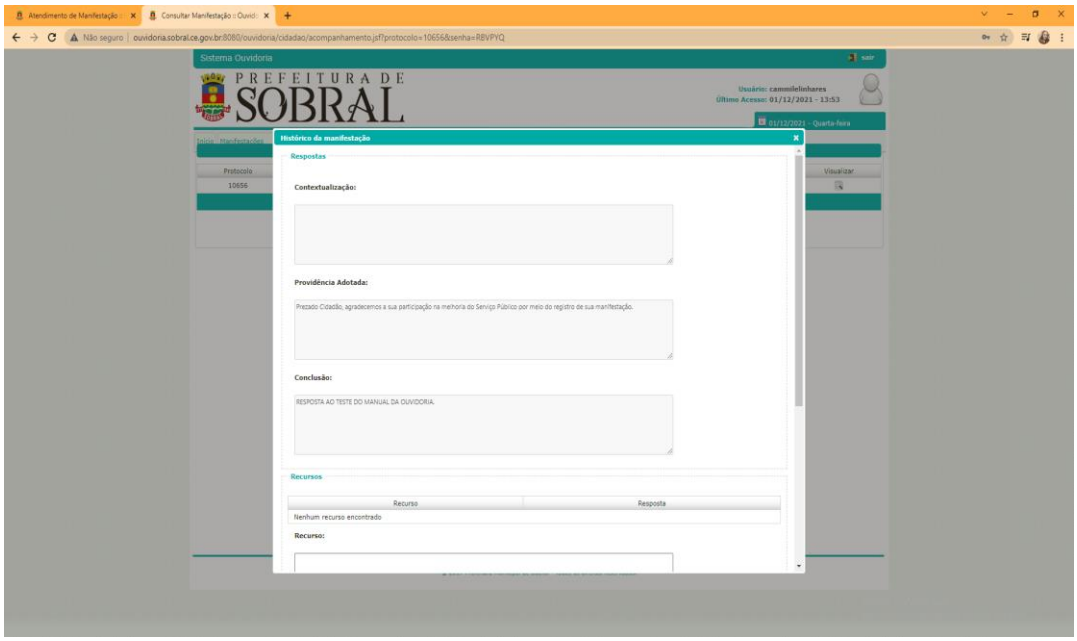


Figura 20: Área de acompanhamento do Manifestante (Visualização de Resposta)

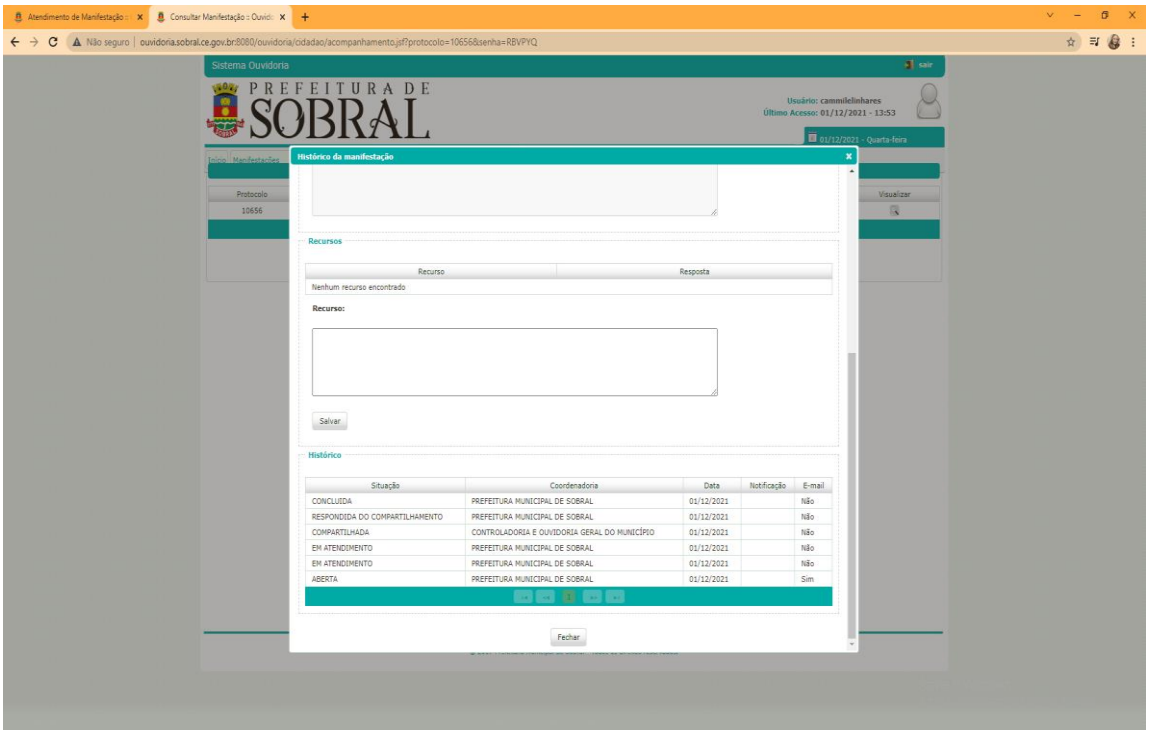


Figura 21: Área de acompanhamento do Manifestante (Histórico)

Sobral, 03 de dezembro de 2021.

Francisco Valdo Cezar Pinheiro Júnior
Controlador e Ouvidor Geral do Município

Cammile Mirela de Almeida Carlos Linhares
Coord. de Ouvidoria e Transparência

Lucas Tandy do Nascimento Silva
Coord. de Controladoria e Auditoria Interna

Ana Elizabete Lima e Sousa
Gerente Técnica Jurídica