

MANUAL DE ORIENTAÇÃO



**PREFEITURA MUNICIPAL DE JAGUARIBARA
CEARÁ**

INTRODUÇÃO

Desde a década de 70 já existiam manifestações doutrinárias para a criação e a efetiva implantação das ouvidorias públicas.

Em 1986 é criado o primeiro cargo de ouvidor geral público do Brasil, através do decreto N.º 92.700, de maio de 1986, que institui o cargo de ouvidor geral da previdência social.

Com a constituição de 1988, ficou consagrada em seu artigo 37, parágrafo 3.º, a edição de Lei Ordinária para tratar especificamente das reclamações dos cidadãos “relativas à prestação de serviços públicos” e também, consagrou os princípios da impessoalidade e da publicidade referentes aos atos emanados da administração pública.

A Ouvidoria de Jaguaribara foi criada através da Lei Municipal n.º 820/2013, de 01 de maio de 2013.

✓ **OUIDORIA COMO INSTRUMENTO DE INCLUSÃO SOCIAL**

Inclusão social é um termo amplo, que abrange diversas áreas da vida em sociedade: educação, saúde, segurança, distribuição de renda, entre outros. A promoção de políticas públicas inclusiva tem como eixo norteador a melhoria das condições de vida para a população de modo amplo, no intuito de contribuir com a igualdade de oportunidades e construir valores éticos socialmente aceitos.

Dessa forma, a inclusão social tem como finalidade última, reforçar a construção, consolidar os valores democráticos e ampliar a cidadania.

✓ **O QUE É A OUVIDORIA GERAL?**

A Ouvidoria enquanto instrumento de inclusão social e valorização da ética, atua como um canal de comunicação no qual o cidadão pode se manifestar, garantindo um relacionamento democrático e transparente entre o cidadão e o Governo Municipal.

✓ **FUNÇÃO DA OUVIDORA GERAL**

Defesa do cidadão e o controle da administração pública.

✓ **MISSÃO**

A Ouvidoria atua como um canal de comunicação no qual o cidadão pode se manifestar, garantindo um relacionamento democrático e transparente entre o cidadão e o Governo Municipal. Zelar pela qualidade e regularidade na administração dos recursos públicos e pela participação da sociedade na gestão das políticas públicas, contribuindo para o bem-estar da sociedade Jaguaribarense.

FLUXOGRAMA OUVIDORIA



✓ **VALORES**

Colaboração e parceria para que as políticas, planos, programas, projetos e atividades do Governo de Jaguaribara atinjam seus objetivos;

Orientações aos gestores no processo de gestão de riscos e melhorias dos resultados;

Visibilidade e transparência das ações e das contas públicas como forma de estimular o controle social;

Confiança e credibilidade perante os gestores, agentes públicos e a sociedade, em decorrência dos resultados apresentados;

Qualidade das ações, para agregar valor à gestão pública; Capacidade e competência gerencial, operacional e técnica, com aprendizagem continuada;

Eficiência, eficácia e legalidade na administração dos recursos e prestação dos serviços públicos.

✓ **PROPOSIÇÃO DE VALOR À COMUNIDADE**



Melhoria da Gestão
Confiabilidade
Inovação
Orientação

✓ **VISÃO DE FUTURO**

Ser referência em sistema de controle interno e externo, políticas públicas de qualidade com eficiência e eficácia, consolidando-o como instrumento de gestão.

✓ **POLÍTICA DE QUALIDADE**

Prestar serviços de ouvidoria com foco em:

- Compromisso com a melhoria contínua das pessoas e dos processos;
- Governança com transparência, equidade e responsabilidade;
- Excelência no atendimento ao cidadão/comunidade.

✓ **COMO ATUA A OUVIDORIA?**

Atua analisando e tramitando as manifestações recebidas (reclamações, sugestão, elogios e denúncias) da Prefeitura Municipal de Jaguaribara, realizando o acompanhamento destas, desde o seu registro até a resposta ao cidadão.

✓ **COMO VOCÊ PODE SE MANIFESTAR?**

Utilizando-se dos seguintes canais de comunicação para registro da sua manifestação:

- **Presencial:** Sala da Ouvidoria na sede da Prefeitura;
- **Carta:** Dirigida a Ouvidoria Geral da Prefeitura Municipal de Jaguaribara-CE, situada a Av. Bezerra de Menezes, 350 – Centro
CEP: 63490-000
- **Correspondência eletrônica:** (Ouvidoria@jaguaribara.ce.gov.br)
(ouvidoriajaguaribara@hotmail.com)
- **Site:** www.jaguaribara.ce.gov.br – Fale Conosco

✓ **ETAPAS BÁSICAS.**

- ✓ Acolhimento/Recebimento
- ✓ Análise
- ✓ Encaminhamento
- ✓ Resposta ao cidadão
- ✓ Elaboração de relatórios.

✓ **QUAIS OS TIPOS DE MANIFESTAÇÃO?**

Reclamação - Sugestão - Elogio – Denúncia - Solicitação

• **Reclamações**

A queixa, a manifestação de desagrado ou o protesto sobre um serviço prestado, ação ou omissão do servidor público e/ou administração.

▪ **Sugestões**

A mensagem que apresenta uma ideia ou proposta para o aprimoramento dos procedimentos dos trabalhos, das unidades administrativas e/ou dos serviços.

▪ **Elogio**

A demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação para com o serviço recebido ou pelo atendimento do servidor público.

▪ **Denúncia**

Informação sobre ação ou omissão de servidor público ou unidade administrativa da Prefeitura, que descumpra, não observe a norma jurídica e/ou o devido procedimento legal o qual deveria seguir, causando prejuízo ou dano ao patrimônio público ou particular.

▪ **Solicitação**

Quando é solicitada uma informação ou a prestação de um serviço disponível.

✓ **QUEM PODE REGISTRAR UMA MANIFESTAÇÃO?**

Qualquer pessoa física ou jurídica pode se manifestar.

✓ **PODE SER FEITA UMA MANIFESTAÇÃO ANÔNIMA?**

Sim. Porém, se o manifestante optar pelo anonimato, é importante esclarecer que a manifestação deve conter um relato completo do assunto, com o maior número de informações possíveis (data, hora, local, pessoas envolvidas, fato detalhado) para que seja possível a viabilização do seu correto encaminhamento. Ressaltamos que a manifestação anônima não permite por si só que a manifestação da denúncia forme processo administrativo.

✓ **REQUISITOS BÁSICOS PARA O EXERCÍCIO DA ATIVIDADE DO OUVIDOR**

- Nomeação por ato da administração;
- Ter resposta, em curto prazo, a interpelação do Ouvidor, sob pena de responsabilidade;
- Garantia de sigilo assegurado aos usuários da ouvidoria de forma evitar possíveis retaliações;
- Acesso às informações do órgão em caráter prioritário e em regime de urgência;
- Publicação dos relatórios da ouvidoria;
- Autonomia financeira de forma a garantir meios, materiais e os recursos humanos necessários do seu funcionamento.



PREFEITURA MUNICIPAL DE JAGUARIBARA
ADMINISTRAÇÃO: FRANCISCO HOLANDA GUEDES

CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DE JAGUARIBARA

Secretário: Carloto Pinheiro Maia

Avenida: Bezerra de Menezes, 350 – Centro

CEP: 63490.000 – Jaguaribara-Ceará

E-mail: contato@jaguaribara.ce.gov.br

Site: www.jaguaribara.ce.gov.br