PREFEITURA DE ITATIAIA

2025 MANUAL DA OUVIDORIA

CONTROLADORIA GERAL DE ITATIAIA



3352-2192 3352-6777 R. 225

ouvidoria@itatiaia.rj.gov.br

Praça Mariana Rocha Leão, 20,
Centro Rio de Janeiro

PREFEITURA DE ITATIAIA
CONTROLADORIA GERAL DE ITATIAIA

PRAÇA MARIANA ROCHA LEÃO, 20, CENTRO, ITATIAIA, RJ
TELEFONE: (24) 3352-3590
E-MAIL: CONTROLADORIA@ITATIAIA.RJ.GOV.BR

JOÃO PAULO PEREZ DOS ANJOS
CONTROLADOR GERAL DE ITATIAIA

EQUIPE RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO DESTA OBRA:
MELISSA LIRA • LUZINETE SCHULTZ • ALAN NASCIMENTO • ANDRÉ ARAÚJO • ANDREA LIMA • LARYSSA DE ANDRADE • PEDRO PAULO TEIXEIRA • SILVANA RODRIGUES• ARIADNE DE SOUZA

ATUALIZAÇÃO REALIZADA ATÉ JANEIRO DE 2025

DIAGRAMAÇÃO: CONTROLADORIA GERAL DE ITATIAIA / CGM

COPYRIGHT © 2025 CGM

É PERMITIDA A REPRODUÇÃO INTEGRAL OU PARCIAL DESTA OBRA, SEM FINS LUCRATIVOS, DESDE QUE SEJA MENCIONADA A FONTE OU O LINK DE ACESSO À VERSÃO DIGITAL COMPLETA.

01.
INTRODUÇÃO

02.
CONCEITO

03.
COMPETÊNCIAS

04.
OUVIDOR

05.
FLUXOGRAMA

06.
TIPOS DE DEMANDA

07.
PRAZOS

08.
CANAIS

1 INTRODUÇÃO

A Ouvidoria é uma importante instância de comunicação e participação cidadã, cujo objetivo é promover a transparência, a ética e a eficiência na administração pública. A criação das ouvidorias está respaldada pela **Lei nº 13.460/2017,** conhecida como **Lei de Defesa do Usuário de Serviços Públicos**. Ela tem a função de assegurar que as manifestações sejam tratadas de forma adequada, ética e respeitosa, levando em consideração as direitos e interesses dos envolvidos.

A ouvidoria é responsável por receber as demandas dos usuários. Ela é um canal de comunicação direto entre os cidadãos e as instituições governamentais, proporcionando um espaço seguro para receber reclamações, sugestões, denúncias e elogios relacionados aos serviços públicos prestados. O principal objetivo da ouvidoria é buscar soluções adequadas, fornecendo respostas claras e objetivas aos interessados, a fim de solucionar problemas, corrigir falhas e melhorar a qualidade dos serviços oferecidos.

A Lei de Defesa do Usuário de Serviços Públicos estabelece diretrizes fundamentais para o funcionamento das ouvidorias, tais como a garantia da gratuidade, a independência e a imparcialidade na apuração das demandas. Além disso, a legislação determina prazos para o atendimento e a resposta aos cidadãos, bem como a obrigatoriedade de fornecer informações claras e acessíveis sobre os procedimentos e as formas de acesso à ouvidoria.

A ouvidoria é um mecanismo essencial para o fortalecimento da democracia e a promoção da cidadania ativa. Ela contribui para a construção de uma gestão pública mais eficiente, responsável e comprometida com as necessidades da sociedade. Ao ouvir as demandas dos cidadãos, a ouvidoria possibilita a identificação de problemas recorrentes, identificação de falhas nos processos internos, a adoção de medidas corretivas e a melhoria continua dos serviços públicos.

Além disso, a ouvidoria exerce um papel relevante no combate à corrupção e no fortalecimento da integridade na administração pública. Ao receber denúncias e informações sobre possíveis irregularidades, ela desempenha um papel preventivo e investigativo, contribuindo para a promoção da transparência e o combate à impunidade.

A ouvidoria é um instrumento importante para o exercício do controle social, permitindo que os cidadãos exerçam seu direito de participar ativamente da gestão pública. Ela representa uma forma de empoderamento dos cidadãos, possibilitando que suas vozes sejam ouvidas e suas demandas sejam atendidas. Em muitos casos, ela atua como um último recurso, quando os canais tradicionais de atendimento não foram capazes de solucionar a demanda do usuário.

A ouvidoria, amparada pela **Lei Federal nº 13.460/2017**, é um mecanismo de grande relevância para a promoção da transparência, da ética e da eficiência na administração pública brasileira. Por meio da ouvidoria, os cidadãos podem exercer sua cidadania ativa através da participação e do controle da administração pública, constituindo-se em um canal de interlocução entre o cidadão e o poder público, contribuindo para a melhoria dos serviços públicos e para o fortalecimento da democracia no país



2 CONCEITO

De acordo com o **Decreto Municipal nº 4.786 de abril de 2025**, Ouvidoria é unidade de controle e participação social responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações denúncias, sugestões e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos, prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aprimoramento da gestão pública. Nessa perspectiva, a Ouvidoria é um canal de diálogo, controle e participação social, qualificado em tratar das demandas individuais do cidadão, propondo soluções coletivas para melhoria dos serviços prestados à população bem como aperfeiçoamento da gestão, atuando como um instrumento de interlocução entre a população e a administração pública que a representa, auxiliando os cidadãos em suas relações com o município garantindo que suas manifestações e demandas sejam efetivamente atendidas.

3 COMPETÊNCIAS

- Ouvir e compreender as diferentes formas de manifestação dos cidadãos.
Atua como intermediadora entre o município e a população sendo, portanto, uma ponte, pois aproxima a Administração das pessoas.

-Reconhecer os cidadãos, sem qualquer distinção, como sujeitos de direito.
O princípio da impessoalidade, que rege as atividades da Administração Pública, se traduz, no âmbito da Ouvidoria Geral do Município de Itatiaia, na obrigatoriedade de reconhecer os cidadãos como sujeitos de direito, sem fazer dentre eles qualquer tipo de distinção. Caracterizar e qualificar cada situação, demanda ou manifestação de forma apropriada identificando os seus contextos, para que o município possa utilizá-las como oportunidades de melhoria na gestão. Através do recebimento, registro e tratamento de denúncias e manifestações do cidadão sobre os serviços prestados à sociedade e a adequada aplicação de recursos públicos, visando a melhoria da sua qualidade, eficiência, resolubilidade, tempestividade e equidade

-Fomentar o controle social e a participação popular.
A ouvidoria é uma entidade que promove a comunicação trabalhando na melhoria da comunicação entre agentes da administração Municipal e os cidadãos comuns, agregando valor tanto à manifestação do cidadão quanto à resposta do município.

-Demonstrar os resultados produzidos em razão da participação social.
Por meio do tratamento adequado as manifestações, isto é recebe-las e respondê-las de acordo com um procedimento pré-estabelecido que contem prazos e fluxos bem delineados, produzindo relatórios gerenciais capazes de subsidiar a gestão pública nos processos decisórios do município.

-Qualquer pessoa pode registrar uma manifestação na Ouvidoria?
Sim. Qualquer pessoa, física ou jurídica, pode apresentar Comunicação, Denúncia, Elogio, Reclamação, Solicitação, Sugestão e Pedido de Acesso à Informação

O que a Ouvidoria não faz?
A Ouvidoria não atua como auditoria, corregedoria, fiscalização, comissão de ética ou outros. A Ouvidoria não investiga, processa ou pune ninguém. Somos um setor de relacionamento.

4. OUVIDOR

O Ouvidor é o profissional qualificado para realizar a interação entre o cidadão e a instituição, sendo de grande importância para o cargo. Alguns requisitos devem orientar a personalidade e a atuação do ouvidor

Deve ser uma pessoa aberta ao diálogo, sabendo escutar opiniões diferentes das suas e preparado para estar na posição do outro

Deve conhecer os procedimentos, fluxos e as áreas do órgão ou entidade que trabalha.



O Ouvidor deve ter algumas qualidades pessoais para exercer a função:

-Curso de qualificação;

-Noções de informática;

-Boa leitura e escrita;

-Capacidade de articulação;

-Habilidade em mediação de conflitos com atuação ética, empática e imparcial;

-Motivação em busca da qualidade do atendimento ao cidadão;

-Capacidade de trabalhar em equipe;

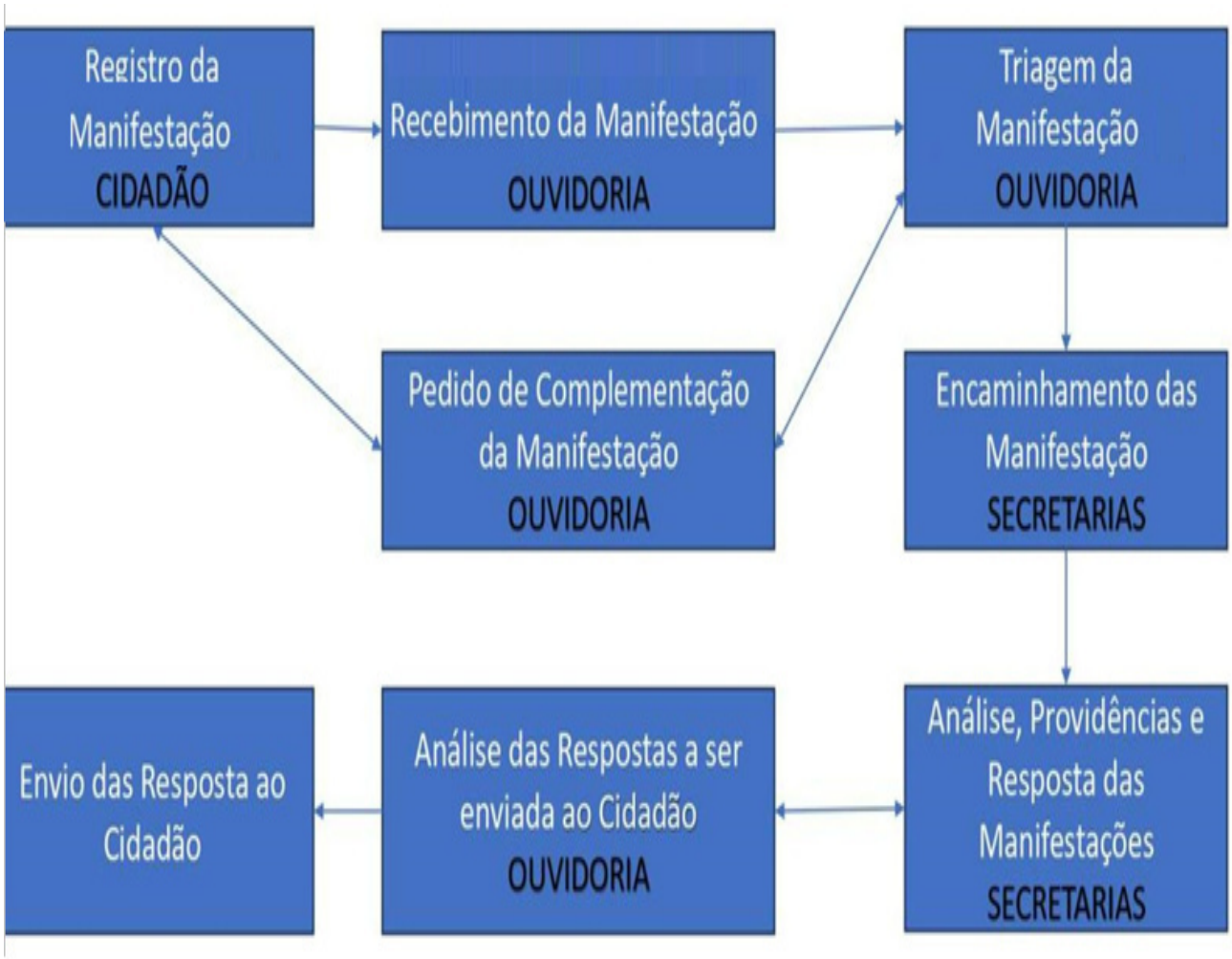
-Inteligência emocional;

-Raciocínio Lógico;

-Capacidade analítica.

O papel de ouvir vai além de registrar uma manifestação. O ouvidor tem que fomentar a cultura da transparência e entender que o cidadão está necessitado, e observar que sua manifestação vai além do que está escrito ou gravado na mensagem, saber a sutileza do que realmente contém na manifestação para apurar, elaborar e dar uma resposta satisfatória ao cidadão.

5. FLUXOGRAMA



6. TIPOS DE DEMANDA



01
ELOGIO: manifestações que apresentarem reconhecimento, apreço ou satisfação em face de um serviço prestado ou pela atuação de servidor no exercício de suas funções,

02
SUGESTÃO: manifestações que versarem sobre ideia ou proposta para O aprimoramento das atividades da administração, as quais poderão vir a ser utilizadas como parâmetro para a melhoria da qualidade e eficiência dos serviços prestados à sociedade;

03
SOLICITAÇÃO: manifestações que tratarem de pedido de esclarecimento, orientação ou providência acerca de matéria atinente à atuação ou ao funcionamento da Prefeitura.

04
RECLAMAÇÃO: manifestações que expressarem desagrado ou protesto em face de um serviço prestado ou pela atuação ou omissão de servidor, estagiário ou colaborador no exercício de suas funções,

05
DENÚNCIA: manifestações que relatarem fatos que contiverem indícios de irregularidades, de danos ao erário, de enriquecimento ilícito ou de ofensa aos princípios e normas que regem a Administração Pública;

Qualquer pessoa pode registrar uma manifestação na Ouvidoria?

Sim. Qualquer pessoa, física ou jurídica, pode apresentar Comunicação, Denúncia, Elogio, Reclamação, Solicitação, Sugestão e Pedido de Acesso à Informação.

É possível registrar uma manifestação sem se identificar?

Sim, é possível registrar uma manifestação de ouvidoria sem se identificar no momento do cadastro, a mesma é categorizada como comunicação, no entanto, esta forma de cadastro não possibilita ao usuário o acompanhamento e a resposta de sua manifestação.

7. PRAZOS

No caso de pedido de acesso à informação relacionado à **Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação)**, não sendo possível conceder o acesso imediato à informação, o pedido deverá ser atendido em até 20 (vinte) dias. Este prazo poderá ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o demandante.



8 CANAIS

O munícipe poderá ir diretamente nos espaços físicos existentes nos seguintes endereços:

Sede da Ouvidoria

Localizada na Prefeitura de Itatiaia.
Atendimento de segunda à sexta de 10h00 min às 17h00 min.
Endereço: Praça Mariana Rocha Leão, 20 – Centro – Itatiaia/RJ.

Sede do Hospital

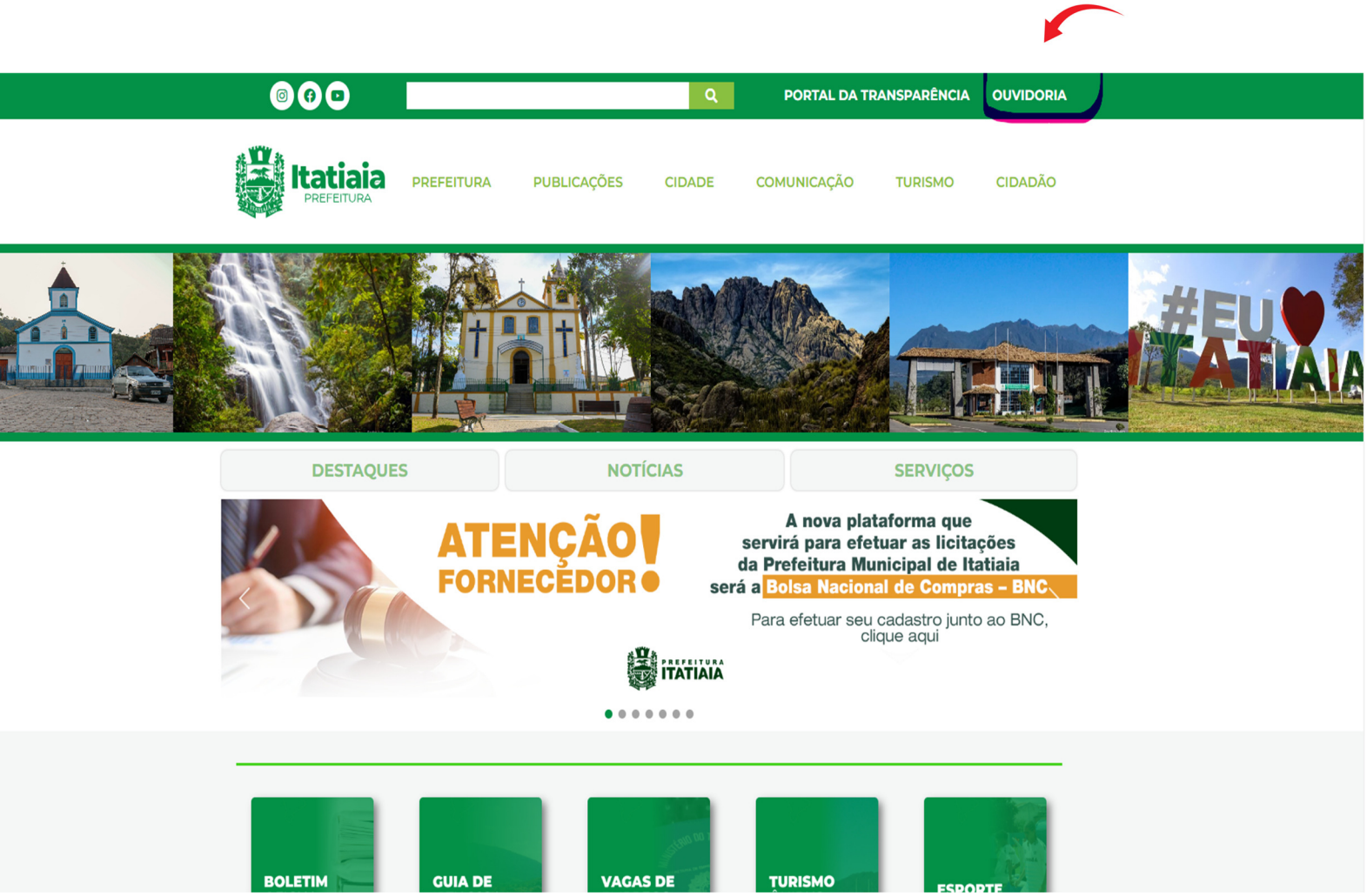
Atendimento de segunda à sexta de 08h00 min às 17h00 min.
Endereço: Avenida Simão da Cunha Gago n° 800 Bairro Jardim Itatiaia
Sede da Secretaria da Saúde
Atendimento de segunda à sexta de 08h00 min às 17h00 min.
Endereço: Avenida dos expedicionários n° 399 Centro

Ouvidoria – Saúde

Avenida dos Expedicionário 389 , Centro, Itatiaia – RJ
(24) 3352-5671
ouvidoria.sus@itatiaia.rj.gov.br
08h às 17h

E também acessando o link https://itatiaia.rj.gov.br/

Na parte superior da tela clique em ouvidoria, conforme destaque na figura abaixo:



Aqui o interessado terá disponível informações acerca da ouvidoria, e também o acesso à plataforma Fala BR, a plataforma Ouvidoria SUS e a consulta de protocolos.



← Voltar

Reclamação
Manifeste sua insatisfação com o serviço público

Elogio
Expresse se você está satisfeito com um atendimento público

Solicitação
Solicite a adoção de providências por parte de uma Ouvidoria

Sugestão
Envie uma ideia ou proposta de melhoria para os serviços públicos

Denúncia
Comunique uma irregularidade, um ato ilícito ou uma violação de direitos na administração pública

Simplifique
Sugira alguma ideia para desburocratizar o serviço público

Consulte seu protocolo

Perguntas frequentes

Para continuar, escolha uma identificação

Seus dados pessoais estarão protegidos, nos termos da Lei 13.460/2017

gov.br

Escolha um tipo de login:

Login Pessoa Física
Registre e acompanhe suas manifestações e pedidos de acesso à informação com a sua **Conta Gov.br**

Login Pessoa Jurídica
Para acessar o Fala.BR como Pessoa Jurídica, vincule o CNPJ da empresa à sua Conta Gov.br. Saiba mais

API (Exclusivo para Órgãos e Entidades)
Exclusivo para órgãos e entidades que utilizam integração automática com a plataforma Fala.BR.
Para acessar, insira usuário e senha cadastrados.

Pessoa Física — Entrar com gov.br

Pessoa Jurídica — Entrar com gov.br

API (Órgãos e Entidades) ∨



Também é possível solicitar acesso à informação pela plataforma, como descrito abaixo:

