

# OUVIDORIA MUNICIPAL



GUIA DE ORIENTAÇÕES PARA ATENDIMENTO AO CIDADÃO



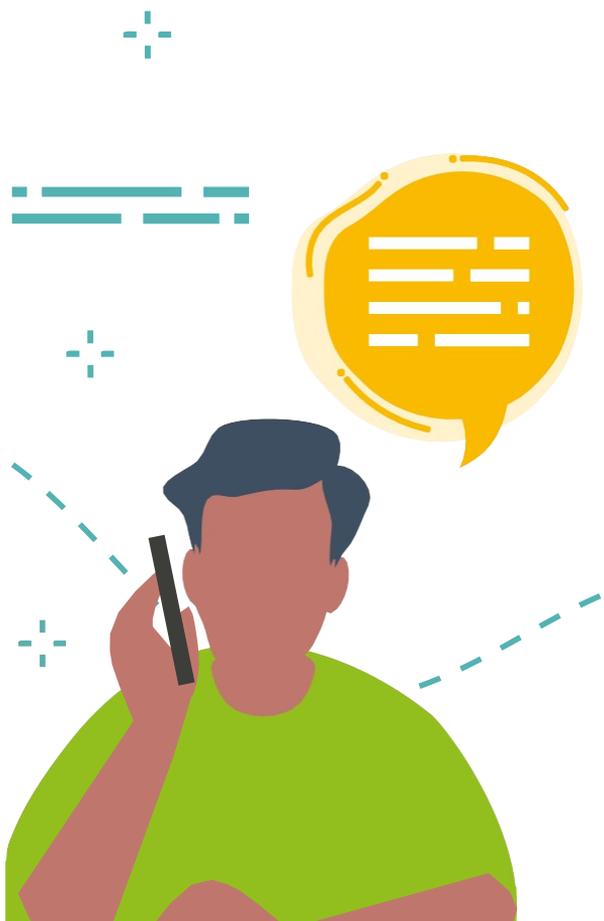
**OUVIDORIA  
MUNICIPAL  
DE  
AGROLÂNDIA**

**ELIEGE MENA ZEMKE  
MONTIBELLER**

Controladora Interna

**MEIRE ELIS COELHO**

Ouvidora

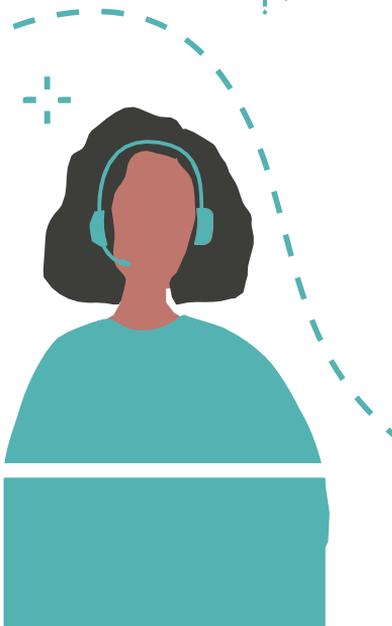


# SUMÁRIO



## **Apresentação**

- 1. Ouvidoria Municipal**
- 2. Tipologias das manifestações**
- 3. Denúncias**
- 4. Canais de acesso à Ouvidoria**
- 5. Fluxograma das demandas**
- 6. Manifestações Anônimas e Sigilosas?**
- 7. Respostas**





# Apresentação

Caro (a) parceiro(a) de ouvidoria,

Seja bem-vindo (a) à primeira edição do Guia de Orientações da Ouvidoria, para atendimento ao cidadão.

A Ouvidoria é um canal essencial para fortalecer o diálogo entre cidadãos e instituições, garantindo transparência, escuta qualificada e a busca por soluções justas e eficazes. Este guia tem como objetivo orientar sobre o funcionamento da Ouvidoria, detalhando suas atribuições, os tipos de manifestações que podem ser registradas e o fluxo de atendimento.

Com este material, esperamos esclarecer dúvidas e facilitar o acesso a esse importante mecanismo de participação, assegurando que cada manifestação seja tratada com imparcialidade e comprometimento. Seja para elogios, sugestões, reclamações ou denúncias, a Ouvidoria está à disposição para ouvir e agir.

## Ouvidoria Municipal

Criada pela Lei Municipal<sup>o</sup> 2.654, de 13 de novembro de 2018, sua missão é fomentar a participação popular e comunitária no acompanhamento e avaliação dos serviços prestados pelo município, bem como contribuir para o desenvolvimento socioeconômico, científico e cultural local. Dentre suas atribuições, estão a correção de erros, omissões ou abusos administrativos e o aprimoramento dos serviços em geral.

O ouvidor exerce suas atividades com autonomia, visando ao interesse geral dos cidadãos e deve preservar o sigilo das informações trazidas ao seu conhecimento no exercício de suas funções.

Em Agrolândia, a Ouvidoria atende dois públicos distintos: o **interno**, formado por servidores e empregados do município, e o **externo**, composto por cidadãos que não integram o Executivo, mas que utilizam ou demandam os serviços públicos.

## Tipologias das manifestações

As tipologias representam os modos como as manifestações são identificadas e cadastradas. São divididas em 6 grupos, quais sejam:

- **SUGESTÃO:** apresentação de ideias ou propostas de melhoria ao serviço público.
- **ELOGIO:** demonstração de reconhecimento ou satisfação pelo serviço público prestado ou atendimento recebido.
- **SOLICITAÇÃO:** requerimento de adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública estadual.
- **DENÚNCIA:** comunicação de prática de ato ilícito envolvendo a administração e seus agentes, cuja solução dependa da atuação de órgãos apuratórios competentes.
- **RECLAMAÇÃO:** demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.
- **INFORMAÇÃO:** pedido de Acesso à Informação – LAI

Lei de Acesso à Informação, garante ao cidadão o direito de ter acesso às informações públicas. O prazo de resposta é de 20 dias corridos, podendo ser prorrogado por mais 10 dias. De acordo com a Lei, o cidadão pode solicitar informações sobre qualquer assunto e não precisa justificar o uso das informações demandadas. Para tanto, é necessário a formalização do pedido (carta, internet, telefone) e a identificação do cidadão. Cabe ponderar que em caso de LAI, além dos prazos, no caso de negativa de acesso à informação, o cidadão poderá interpor recurso à autoridade hierarquicamente superior àquela que emitiu a decisão.

3.

## Denúncias



### **O que é uma denúncia?**

É o relato de atos ilícitos ou de irregularidades praticadas contra a Administração Pública, cuja solução dependa da atuação de um órgão de apuração. A denúncia poderá envolver casos de corrupção, fraude, assédio moral ou sexual, uso ilegal de bem público, descumprimento de normas, entre outras irregularidades.

## **Quem pode denunciar?**

Qualquer pessoa física ou jurídica, brasileira ou estrangeira, pode cadastrar uma denúncia.

## **O que deve conter na minha denúncia?**

Para cadastrar uma denúncia, apresente o máximo de informações possível. Isso é muito importante para a análise inicial dos casos. As informações prestadas na denúncia devem responder às seguintes perguntas:

### **Quem? | O quê? | Como? | Onde? | Quando?**

Outras informações também podem contribuir para a apuração da denúncia, tais como:

- ✓ Nomes de pessoas e empresas envolvidas;
- ✓ Data ou período em que se deu o fato e se ainda ocorre;
- ✓ Se há registros ou documentos que possam comprovar o fato denunciado;
- ✓ Se há testemunhas que possam ser procuradas para falar sobre o assunto;
- ✓ Se você presenciou a situação que está denunciando ou apenas ouviu falar

Ao registrar uma denúncia, lembre-se que é fundamental:

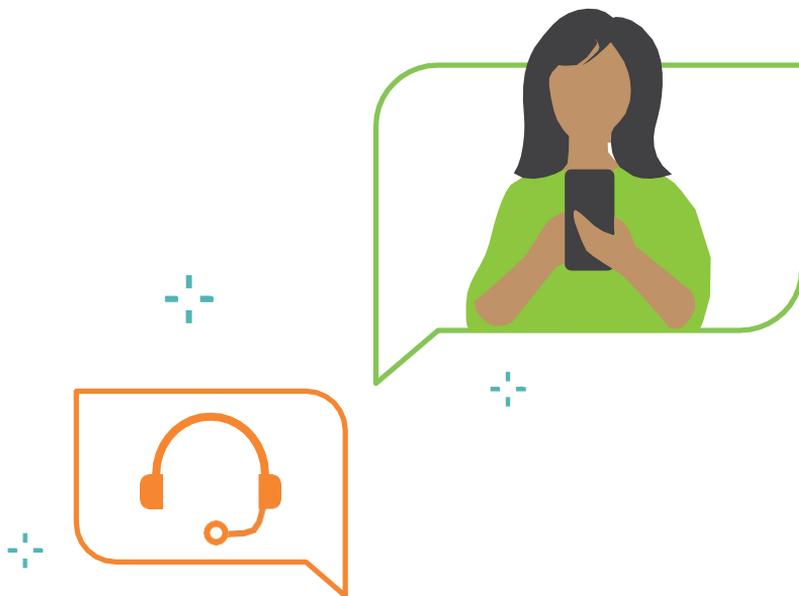
- Expor os fatos conforme a verdade;
- Proceder com urbanidade e boa-fé;
- Prestar as informações solicitadas para o esclarecimento dos fatos.

# Fique ligado!

Denúncias falsas ou realizadas em nome de terceiros sem autorização geram custos desnecessários para a administração, desperdiçando tempo, recursos e, principalmente, o seu dinheiro. Além disso, esse tipo de conduta pode atrasar a resolução de problemas reais e comprometer a eficiência dos serviços públicos.

Se precisar registrar uma manifestação, faça isso com responsabilidade. Transparência e compromisso são fundamentais para uma gestão mais eficiente e para que sua voz seja realmente ouvida.

Se você está insatisfeito com a prestação de algum serviço público ou com o atendimento recebido por um agente público deve registrar uma **RECLAMAÇÃO**.



# Canais de acesso à Ouvidoria Municipal

■ Pelo site

<https://falabr.cgu.gov.br/publico/sc/Agrolandia/manifestacao/RegistrarManifestacao>

■ Atendimento telefônico pelo (47) 3534-4212 (de segunda a sexta, das 8 às 12h e das 13h às 17h);

■ E-mail: [ouvidoria@agrolandia.sc.gov.br](mailto:ouvidoria@agrolandia.sc.gov.br)

■ Atendimento presencial, No Paço Municipal, localizado na Rua dos Pioneiros, 109 – Centro, das 8 às 12h e das 13h às 17h

## Fluxograma das demandas



### **Etapa I - Recepção / Acolhimento:**

Recebimento da manifestação pelo servidor através de um dos canais de acesso;



### **Etapa II - Registro:**

Pode ser presencial ou on-line, por telefone, e-mail ou correspondência;



### **Etapa III - Encaminhamento:**

Leitura e análise da manifestação. Envio ao órgão responsável pela resposta;



### **Etapa IV - Resposta:**

Consiste em dar a explicação adequada ao cidadão, de forma clara, objetiva e qualificada.

## Manifestações Anônimas e Sigilosas?

Uma manifestação anônima é aquela encaminhada aos órgãos e entidades públicas sem identificação do autor. Para que a Ouvidoria possa dar andamento a uma denúncia anônima, é **imprescindível** que o relato contenha elementos suficientes (relevância, autoria e materialidade) que permitam a verificação dos fatos.

**Sem informações mínimas e verificáveis, não é possível dar prosseguimento à apuração.**

Já a manifestação sob sigilo ocorre quando o cidadão se identifica, mas solicita que seus dados pessoais sejam protegidos.

No caso de pedidos de acesso à informação, a identificação do solicitante é obrigatória por lei, pois a Ouvidoria precisa dessas informações para garantir o devido encaminhamento e resposta.

**Contudo, independentemente do tipo de manifestação, é essencial que sejam apresentados elementos concretos e verificáveis, pois somente assim será possível que os órgãos responsáveis realizem a devida apuração dos fatos.**

# Respostas

Prazo para atendimento das manifestações:

A Lei Federal nº 13.460/2017, estabelece que o prazo de resposta a essas manifestações do cidadão é de até 30 dias, prorrogáveis por mais 30, somente se houver justificativa expressa.



# Dúvidas?

Entre em contato com a **Ouvidoria** através do [ouvidoria@agrolandia.sc.gov.br](mailto:ouvidoria@agrolandia.sc.gov.br).

Saiba mais sobre o trabalho da Ouvidoria no site <https://agrolandia.sc.gov.br/pagina-42380/>



**Seja nosso parceiro na fiscalização  
dos recursos públicos**

