

O QUE É UMA OUVIDORIA?

A Ouvidoria é um recurso administrativo de diálogo permanente entre o usuário do serviço público e a administração pública, que contribui para participação cidadã e o controle social, fundamentada na construção de espaços plurais abertos às demandas dos cidadãos.

O QUE FAZ UMA OUVIDORIA?

A Ouvidoria é vínculo do usuário do serviço público com a administração pública, em relação ao acolhimento e tratamento das manifestações — Elogio, Solicitação, Reclamação, Denúncia, Informação, Simplificação e Sugestão — quanto à prestação de serviços públicos. Através destas manifestações é possível realizar melhorias nos serviços públicos prestados.

QUAL A LEI DE REGULAMENTAÇÃO DA OUVIDORIA?

A Ouvidoria estão pautadas em decorrência da norma constitucional contida no art. 37, §3º, I, III, da Constituição Federal e na Lei nº 13.460/2017 (CDU), que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

QUAIS OS DIREITOS E DEVERES DO USUÁRIO DO SERVIÇO PÚBLICO?

Os direitos e deveres dos cidadãos, usuários dos serviços públicos são os seguintes (Lei nº 13.460/2017, em seus artigos 6º e 8º):

Direitos do Usuário:

- I - participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços
- II - obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação
- III - acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X do caput do art. 5º da Constituição Federal e na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011
- IV - proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011
- V - atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade e
- VI - obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet, especialmente sobre:
 - a) horário de funcionamento das unidades administrativas
 - b) serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público
 - c) acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações
 - d) situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado e
 - e) valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.

Deveres do usuário:

- I - utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé
- II - prestar as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas
- III - colaborar para a adequada prestação do serviço e
- IV - preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata esta Lei.

O QUE UMA OUVIDORIA NÃO FAZ?

A Ouvidoria não atua como auditoria, corregedoria ou comissão de ética, mas pode realizar atividades colaborativas com esses setores administrativos com o objetivo de assegurar a integridade das rotinas de trabalho da administração pública.

A OUVIDORIA TEM PODER PUNITIVO?

Não. A Ouvidoria não tem poder punitivo, não é sua competência apurar responsabilidades, instaurar sindicâncias, auditorias e procedimentos administrativos, com relação a essas questões, ela tem apenas a função de sugerir e recomendar, uma vez presentes indícios de irregularidade ou infração à lei, que os órgãos competentes façam a análise da demanda e decidam quais providências são adequadas ao caso.

QUEM PODE UTILIZAR OS SERVIÇOS DA OUVIDORIA?

Todos os usuários do serviço público, sejam servidores públicos, moradores, turistas, dentre outros, podem utilizar os serviços da Ouvidoria.

QUANDO ACIONAR A OUVIDORIA?

Não obtiver, de modo satisfatório, qualquer tipo de serviço ou atendimento e que não tenham sido resolvidas em outras instâncias, na administração pública
Tiver ciência de alguma irregularidade, infração à legislação ou às normas legais
For vítima de alguma forma de discriminação e entender que quaisquer direitos tenham sido desrespeitados
Desejar encaminhar opinião, reclamação ou sugestão que possam contribuir na melhoria dos serviços públicos prestados
Desejar enviar elogio a qualquer unidade ou servidor da administração pública e
Querer solicitar adoção de providência por parte dada administração pública.