PREFEITURA DE OLIVEIRA
GESTÃO EFICIENTE

PROGRAMA DE
Guias Rápidos

CONTROLADORIA-GERAL · OLIVEIRA, MINAS GERAIS

OUVIDORIA MUNICIPAL · OLIVEIRA, MINAS GERAIS

GUIA 03



GUIA PRÁTICO DE

ATENDIMENTO E RESPOSTAS À OUVIDORIA

Controladoria-Geral do Município de Oliveira · Minas Gerais
Construindo integridade, lado a lado.

Material orientativo · distribuição gratuita

GUIA RÁPIDO

ATENDIMENTO E RESPOSTAS À OUVIDORIA

AGRADECIMENTOS

A Controladoria-Geral do Município de Oliveira e a Ouvidoria Municipal manifestam seus sinceros agradecimentos ao Prefeito Municipal, Sr. Erik Assis Castro, pela confiança e pelo apoio às iniciativas voltadas ao fortalecimento do controle interno, da transparência e da participação social.

Registramos, de maneira especial, nosso reconhecimento à Ouvidoria-Geral do Estado de Minas Gerais (OGE/MG), por meio do Programa A Voz dos Mineiros, cujo apoio foi fundamental para a efetiva implantação e estruturação da Ouvidoria Municipal de Oliveira, em fevereiro de 2025. Essa parceria possibilitou transformar uma previsão normativa em um canal efetivo de escuta, acolhimento e participação do cidadão, contribuindo para a construção de uma Administração Pública mais próxima da sociedade.

Agradecemos, ainda, aos secretários municipais, servidores e colaboradores que contribuem diariamente para o tratamento das manifestações e para a melhoria dos serviços públicos.

Este guia representa o resultado desse esforço conjunto e reafirma nosso compromisso com uma gestão pública cada vez mais acessível, transparente, preventiva e comprometida com o cidadão.

NOTA INSTITUCIONAL

Respeitando a macro função da gestão da participação social, bem como o controle social sobre a administração pública, a Controladoria-Geral do Município de Oliveira, órgão central do Sistema de Controle Interno da Administração Municipal, em parceria com a Ouvidoria-Geral, elabora o presente guia com o propósito de oferecer orientações aos secretários e servidores responsáveis pelos atendimentos das demandas recebidas na Ouvidoria Geral do Município.

A iniciativa encontra amparo na Lei Complementar Municipal nº 72/2003, que institui a Controladoria-Geral do Município de Oliveira, na Lei Federal nº 13.460/2017 e no Decreto

Municipal 4.085/2019, com o compromisso e apoio permanente sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Este guia também se insere na proposta institucional de fortalecimento de uma Administração Pública mais acessível, responsiva e orientada ao cidadão. Ao padronizar procedimentos e qualificar a elaboração das respostas, o Município reafirma seu compromisso com a integridade, a transparência e a melhoria contínua dos serviços públicos, valorizando a Ouvidoria como instrumento de escuta, participação e aperfeiçoamento da gestão.

MISSÃO DA OUVIDORIA

Atuar como elo entre o cidadão e a administração pública, garantindo o direito à participação social na melhoria dos serviços e sendo uma voz ativa na defesa do interesse público.

PAPEL DA CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO

A Controladoria-Geral do Município de Oliveira, em consonância com sua função pedagógica e orientadora, reforça que o atendimento aos prazos e a boa redação das respostas ao cidadão são formas de melhoria contínua, transparência, ética e aprimoramento da gestão. Reafirma assim, o compromisso conjunto com a população no uso deste canal de comunicação, essencial entre o cidadão e o governo, zelando pela qualidade dos serviços públicos e promovendo a melhoria da gestão.

Respostas bem redigidas reduzem falhas interpretativas, fortalecendo a integridade e transparência administrativas. “Escrever com técnica é assegurar que o interesse público seja compreendido, documentado e protegido.”

Nessa perspectiva, a atuação da Controladoria não se limita ao acompanhamento de resultados, mas também se volta ao apoio pedagógico e à indução de boas práticas administrativas. A

elaboração deste guia reflete esse compromisso institucional com a orientação preventiva, buscando oferecer aos setores municipais parâmetros simples e seguros para qualificar o atendimento ao cidadão e fortalecer a confiança da população na Administração Pública.

FINALIDADE DO GUIA

O presente guia tem por objetivo padronizar e orientar a elaboração das respostas às demandas recebidas na Ouvidoria-Geral, assegurando clareza, objetividade, integridade e conformidade legal.

O documento é voltado aos Secretários e/ou servidores indicados, responsáveis por gerenciar as demandas e direcionar respostas à Ouvidoria-Geral, para que estas sejam encaminhadas aos cidadãos que registrarem manifestações por meio deste canal.

PRINCÍPIOS ORIENTADORES DO ATENDIMENTO

As respostas encaminhadas à Ouvidoria devem observar, dentre outros, os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, boa-fé, urbanidade, clareza, transparência e respeito ao usuário do serviço público.

O atendimento deve ser realizado com linguagem cidadã, em tom respeitoso e compreensível, de modo a assegurar que o cidadão receba uma resposta útil, adequada ao seu caso concreto e compatível com a dignidade que deve marcar a relação entre Administração Pública e sociedade.



SUMÁRIO

INTRODUÇÃO 7

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO 9

PRAZOS 10

FLUXOGRAMA 11

RESPOSTAS 11

TIPOS DE RESPOSTA 13

CRITÉRIOS DE REDAÇÃO 17

PADRONIZAÇÃO DE RESPOSTAS 19

RESUMO 20

RELATÓRIO GERENCIAL DA OUVIDORIA 21

GODIER: A OUVIDORIA COMO INSTRUMENTO DE PREVENÇÃO 22

CONCLUSÃO 23

REFERÊNCIAS NORMATIVAS 24

ELABORAÇÃO E RESPONSABILIDADE INSTITUCIONAL 25



INTRODUÇÃO

No Município de Oliveira, a Ouvidoria integra as macro funções do Sistema de Controle Interno, constituindo um importante instrumento de participação social, transparência e aprimoramento da gestão pública. Embora já existisse previsão normativa para sua atuação, foi a partir de fevereiro de 2025 que a Ouvidoria Municipal passou a funcionar efetivamente, graças ao apoio e à parceria com o Programa A Voz dos Mineiros, da Ouvidoria-Geral do Estado de Minas Gerais (OGE/MG).

Essa colaboração foi fundamental para a estruturação das atividades e para o fortalecimento de um canal de comunicação entre o cidadão e a Administração Pública, permitindo que as manifestações da população passassem a contribuir não apenas para a solução de demandas individuais, mas também para a identificação de problemas, a prevenção de falhas e a melhoria contínua dos serviços públicos municipais.

A Ouvidoria é uma das estruturas mais estratégicas para fortalecer a transparência, o diálogo com o cidadão e a melhoria contínua dos serviços públicos. Mais do que um simples ponto de contato, é um alicerce fundamental para uma gestão pública eficaz e democrática. Ela permite que os usuários dos serviços públicos expressem suas preocupações, façam sugestões e apresentem denúncias. Além disso, as ouvidorias são instrumentos de gestão voltados ao exercício da cidadania e ao fortalecimento da democracia participativa, que desempenham um papel fundamental ao promover soluções coletivas para a comunidade, contribuindo para o aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados à população.

O cidadão que procura o atendimento na ouvidoria, em sua maioria, quer ter assegurado o direito à prestação de serviços de qualidade e à ampliação do espaço de participação e controle social. Uma das mais marcantes características da ouvidoria é o compromisso de prestar alguma satisfação a todos que entram em contato e registram sua manifestação. Para que esse compromisso

seja respeitado, é importante que as respostas sejam elaboradas e enviadas adequadamente.

A Controladoria-Geral do Município de Oliveira, no exercício de sua função orientadora e preventiva, identificou fragilidades recorrentes na elaboração e também no tempo de formulação e encaminhamento das respostas que são enviadas à Ouvidoria. Por meio de relatórios, percebeu-se que as respostas enviadas pelas Secretarias carecem de padronização.

Diante desse diagnóstico, e em atenção ao interesse do cidadão, a Controladoria elaborou o presente Guia Rápido de Atendimento e Elaboração de Respostas à Ouvidoria, com o intuito de oferecer um modelo orientador, claro e prático, que auxilie os servidores na elaboração das respostas, que é uma das etapas mais importantes do processo de atendimento ao cidadão. O objetivo deste guia é aprimorar o atendimento ao cidadão que utiliza os serviços públicos do Município de Oliveira e que demanda ações da Ouvidoria, contribuindo para a consolidação da participação social e para o fortalecimento de uma cultura organizacional voltada para o interesse público, mais transparente e eficiente.



TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

- **DENÚNCIA:** comunicação de possível irregularidade ou ato ilícito relacionado à Administração Pública ou à prestação de serviços públicos;

- **RECLAMAÇÃO:** insatisfação com o serviço público, com o atendimento prestado ou com a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização desse serviço;

- **SOLICITAÇÃO:** pedido de providências ou de atendimento por parte da Administração Pública;

- **SUGESTÃO:** proposta de aprimoramento de políticas públicas ou de serviços prestados pela Administração Pública;

- **ELOGIO:** reconhecimento ou satisfação quanto a um serviço público ou atendimento prestado.

Cada tipo de manifestação exige tratamento compatível com sua finalidade. Antes de elaborar a resposta, é importante identificar corretamente o que o cidadão deseja comunicar e qual área possui competência para apresentar os esclarecimentos necessários.

DISTINÇÃO IMPORTANTE: OUVIDORIA E ACESSO À INFORMAÇÃO



A solicitação de providências ou de serviços à Ouvidoria não se confunde, necessariamente, com o pedido de acesso a informações públicas, que deve observar o procedimento próprio da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), inclusive quanto ao canal competente e aos prazos aplicáveis.

PRAZOS

Visando sempre à melhoria contínua dos processos que impactam diretamente na satisfação do usuário, a Ouvidoria solicitará informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder no prazo de 20 (vinte) dias, contados do recebimento do pedido no setor competente, prorrogável de forma justificada uma única vez por igual período, nos termos do parágrafo único do art. 16 da Lei nº 13.460/2017.

A Ouvidoria, por sua vez, deverá encaminhar a decisão administrativa final ao usuário no prazo de 30 (trinta) dias, contado do recebimento da manifestação, prorrogável de forma justificada uma única vez por igual período, conforme dispõe o caput do mesmo artigo. Os prazos internos devem ser gerenciados de modo a permitir o cumprimento do prazo de resposta ao cidadão.

A área responsável pela resposta deve responder ao solicitado pelo cidadão dentro do prazo definido, com as informações necessárias para que a Ouvidoria possa elaborar sua resposta final.

Sempre que houver necessidade de prorrogação, essa medida deverá ser devidamente justificada, com informação clara acerca da razão da dilação e da nova previsão de resposta. A comunicação tempestiva com a Ouvidoria contribui para a transparência do procedimento e evita a sensação de omissão por parte da Administração.



ATENÇÃO AOS PRAZOS

20 dias: informações da Secretaria à Ouvidoria. 30 dias: resposta conclusiva da Ouvidoria ao usuário. Cada prazo admite uma única prorrogação, devidamente justificada, por igual período. A prorrogação do prazo interno não implica, por si só, prorrogação automática do prazo de resposta ao cidadão.

FLUXOGRAMA

A Ouvidoria-Geral recebe e registra a manifestação do cidadão → A manifestação é analisada e direcionada à Secretaria ou área responsável → A área verifica os fatos, as possibilidades de atendimento e as providências cabíveis → A área responsável encaminha resposta formal à Ouvidoria → A Ouvidoria elabora a comunicação em linguagem cidadã e responde ao manifestante → No caso de resposta conclusiva, a manifestação é finalizada, sem prejuízo do acompanhamento de providências ainda pendentes.



Do registro à resposta: o fluxo depende da colaboração entre a Ouvidoria e as áreas responsáveis.

RESPOSTAS

A resposta é o ápice do atendimento. Ao ler o posicionamento do Município, o cidadão poderá ficar satisfeito ou sentir um grande desconforto. Por isso, o ideal é prezar por uma linguagem clara, direta e compreensível para qualquer pessoa.

- Descreva a providência adotada e informe o prazo de execução;

- Trabalhe o texto da resposta, após recebimento da área interna, adequando à linguagem cidadã;

- Quando se tratar de elogio, elabore uma resposta de agradecimento e ressalte a importância do reconhecimento.

- Coloque-se no lugar do cidadão. Revise a resposta e verifique se você mesmo ficaria satisfeito com ela.

DENÚNCIA: análise inicial dos elementos apresentados + encaminhamento à autoridade competente, quando cabível + informações que possam ser compartilhadas sem comprometer a apuração.

RECLAMAÇÃO: O que foi feito? Análise do fato + esclarecimentos + providências adotadas.

SOLICITAÇÃO: Será atendida? Como? Possibilidade de atendimento + forma + meio + prazo, quando houver.

SUGESTÃO: É possível implementar? Análise de viabilidade + encaminhamento + prazo estimado, quando for possível informá-lo.

ELOGIO: Reconhecimento recebido + agradecimento + encaminhamento ao setor ou servidor elogiado, quando cabível.

O ideal é que a resposta contenha os elementos essenciais à sua validade e consistência. Assim, mesmo com estilos distintos de elaboração, o resultado final será sempre coerente, completo e em conformidade com os princípios da transparência, integridade e eficiência administrativa que

norteiam a gestão pública municipal.

CONTEÚDO MÍNIMO RECOMENDADO PARA AS RESPOSTAS

Sempre que possível, a resposta encaminhada pela área responsável deverá conter:



- Breve referência ao objeto da manifestação;
- Informação objetiva sobre a análise realizada;
- Providências adotadas ou justificativa para eventual impossibilidade de atendimento;
- Indicação de prazo, quando houver medida em andamento;
- Orientação final ao cidadão, especialmente quando houver necessidade de acompanhamento posterior ou busca por canal específico.

Esse conjunto de informações contribui para respostas mais completas, coerentes e úteis ao manifestante.

TIPOS DE RESPOSTA

Resposta Intermediária: Utilizada para solicitar mais informações ao cidadão ou dar satisfação sobre um processo em andamento.

A resposta deve ser educada, direta, completa e objetiva. Evite termos técnicos, cite fundamentos legais (se aplicável) e indique caminhos para acesso à informação.

Quando a manifestação for do tipo sugestão, encaminha-se à área responsável pela prestação do atendimento ou do serviço. A principal pergunta a ser respondida pela área seria se a sugestão poderá ser adotada ou não. Em caso positivo, a resposta conclusiva deverá ser clara, detalhada, e

quando for possível a implementação da medida sugerida, deve-se informar como e quando ocorrerá, bem como os mecanismos pelos quais o usuário poderá acompanhar o andamento.

Modelo de resposta intermediária

Assunto: Resposta Intermediária - Manifestação nº [Número do Protocolo]

Prezado(a) [Nome do Cidadão],

A Ouvidoria do Município de Oliveira confirma o recebimento de sua manifestação sobre [Resumo do Assunto], registrada em [Data de Recebimento].

Informamos que sua manifestação foi encaminhada ao setor [Nome do Setor] para análise e providências necessárias. Como a demanda exige [justificativa objetiva], permanecemos acompanhando as medidas em andamento.

[Quando houver prorrogação formalmente justificada: Informamos que o prazo para resposta conclusiva foi prorrogado, conforme previsão legal, com nova previsão até [Data].]

Reiteramos nosso compromisso com a transparência e a melhoria dos serviços públicos.

Atenciosamente,

Ouvidoria-Geral do Município de Oliveira.

Resposta Final/Conclusiva: Resolve a demanda com dados completos, procedimentos e locais de atendimento, quando necessários. É aquela que põe fim ao fluxo de atendimento da manifestação do cidadão. A resposta conclusiva não necessariamente atende ao que foi solicitado pelo cidadão, mas lhe dá uma resposta definitiva, final, encerrando a atuação da Ouvidoria naquele caso concreto.

Caso não atenda à expectativa do cidadão, a resposta conclusiva deve orientar-lhe adequadamente, indicando quais procedimentos podem ser adotados para satisfação da sua pretensão.

Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, as Secretarias deverão apresentar informações compatíveis com a natureza da demanda. Nas denúncias, deverão ser observados os cuidados próprios da análise e da apuração; nas reclamações, a informação objetiva acerca do fato apontado; nas solicitações, a possibilidade, a forma e o meio de atendimento; nas sugestões, o resultado da avaliação; e, nos elogios, o reconhecimento recebido.



Informações verificadas e respostas bem elaboradas fortalecem a confiança institucional.

a) Reclamação procedente (com solução)

Prezado(a) Senhor(a),

Agradecemos seu contato. Informamos que, após análise da equipe técnica, a situação relatada referente a [descrever brevemente o problema] foi verificada. A ação corretiva foi realizada no dia [data], solucionando a questão.

Atenciosamente,

Ouvidoria-Geral do Município de Oliveira.

b) Reclamação improcedente (justificada)

Prezado(a) Senhor(a),

Em atenção à sua manifestação, informamos que a área responsável realizou [vistoria no local/análise dos documentos] e constatou que [descrever o que foi verificado e justificar objetivamente a conclusão]. Diante disso, a providência solicitada não pôde ser adotada pelos motivos apresentados.

Atenciosamente,

Ouvidoria-Geral do Município de Oliveira.

c) Solicitação de informação/serviço atendida

Prezado(a) Senhor(a),

Agradecemos sua manifestação. Informamos que o serviço solicitado foi realizado em [data] / encontra-se disponível em [local ou canal]. Para mais orientações, recomendamos [informar atendimento, contato ou link, quando aplicável].

Atenciosamente,

Ouvidoria-Geral do Município de Oliveira.

d) Denúncia encaminhada para apuração

Prezado(a) Senhor(a),

Sua manifestação foi recebida e analisada inicialmente. Informamos que foi encaminhada à unidade competente para avaliação e adoção das providências cabíveis, respeitados o sigilo e a proteção das informações pessoais.

Quando houver informações que possam ser prestadas sem comprometer o procedimento, o cidadão será orientado pelos canais adequados.

Atenciosamente,

Ouvidoria-Geral do Município de Oliveira.

e) Sugestão acatada

Prezado(a) Senhor(a),

Agradecemos sua sugestão quanto ao tema [assunto]. Informamos que a área técnica avaliou a proposta e [informar se será adotada e o prazo estimado, quando possível]. Agradecemos a colaboração para a melhoria dos serviços públicos.

Atenciosamente,

Ouvidoria-Geral do Município de Oliveira.

f) Elogio

Prezado(a) Senhor(a),

Agradecemos sua manifestação e o reconhecimento direcionado ao serviço/atendimento prestado por [setor, unidade ou servidor, quando cabível].

O registro de elogio é importante para a Administração Pública, pois valoriza boas práticas e contribui para o fortalecimento de uma cultura institucional orientada ao bom atendimento e à melhoria contínua dos serviços públicos. Sua manifestação será encaminhada ao setor responsável para ciência.

Atenciosamente,

Ouvidoria-Geral do Município de Oliveira.



CUIDADOS ESPECIAIS NAS DENÚNCIAS E NA PROTEÇÃO DE DADOS

Nos casos de denúncia, deve-se ter especial cautela com a preservação da identidade do manifestante e com a proteção das informações relacionadas à manifestação. O encaminhamento interno deverá limitar-se aos dados necessários à análise e às providências cabíveis, observadas a Lei nº 13.460/2017, a Lei de Acesso à Informação e a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

A resposta ao cidadão deverá limitar-se às informações que possam ser legitimamente compartilhadas, sem comprometer apurações em curso, dados pessoais ou elementos sensíveis do procedimento. A Ouvidoria não deve antecipar conclusões ou afirmar a responsabilidade de alguém antes da análise pela autoridade competente.

As diligências em situações sensíveis devem ser avaliadas com cautela, especialmente quando houver risco de exposição do denunciante, interferência na apuração ou comunicação indevida com pessoas envolvidas nos fatos narrados.



CRITÉRIOS DE REDAÇÃO

Procure adotar práticas para que seus textos tenham as características desejáveis para as respostas dos serviços da Ouvidoria, conforme a seguir:

IDENTIFICAÇÃO: Leia com atenção a demanda do cidadão e identifique quais são as informações desejadas. Comentários, provocações e narrativas pessoais sobre o problema não precisam ser respondidos, a menos que digam respeito diretamente à demanda.

CLAREZA: Escreva de forma simples e direta, pois o uso adequado da linguagem no atendimento ao cidadão tem a finalidade de aproximá-lo do Poder Público. Evite frases rebuscadas, terminologia técnica e jargões. Siglas de órgãos e departamentos podem ser incompreensíveis para o cidadão. Cite-as apenas se acompanhadas de seu significado. Entre duas palavras, escolha sempre a mais simples e de uso comum. Evite frases na ordem inversa e construções complexas. A linguagem deve ser clara, acessível, objetiva e de fácil compreensão.

CONCISÃO: Respeite o tempo do cidadão e escreva o mínimo necessário, nem mais e nem menos. A medida do texto é a medida da informação que deve ser fornecida. Prefira frases curtas e diretas. Períodos longos podem se tornar confusos.

PRECISÃO: A informação prestada ao cidadão deve estar absolutamente correta em todos os aspectos, de maneira que não haja dúvidas e nem o risco de recomendar procedimentos incorretos.

ORDENAÇÃO: Responda as demandas na ordem em que foram apresentadas pelo cidadão. Se estiver descrevendo um serviço, apresente a sequência de procedimentos na ordem em que devem ser realizados. Recomendamos estruturação de textos que privilegiem a resposta ao fato relatado na manifestação em primeiro lugar, deixando informações complementares, explicativas ou institucionais para o final da comunicação.

CUIDADOS ESSENCIAIS NA ELABORAÇÃO DAS RESPOSTAS

Ao elaborar respostas para a Ouvidoria, recomenda-se especial atenção aos seguintes cuidados:

- ☑ **Evitar respostas genéricas ou padronizadas sem adaptação ao caso concreto;**
- ☑ **Não utilizar linguagem excessivamente técnica ou interna da Administração;**
- ☑ **Não deixar de informar, de forma objetiva, o resultado da análise realizada;**
- ☑ **Não transferir o cidadão de setor em setor sem orientação útil;**
- ☑ **Revisar o texto antes do envio, a fim de verificar clareza, correção e coerência.**

Uma resposta bem construída não é apenas uma formalidade administrativa, mas parte essencial do respeito ao cidadão e da credibilidade institucional do Município.

PADRONIZAÇÃO DE RESPOSTAS

A Ouvidoria Pública tem como finalidade estimular a participação e a conscientização da população sobre o direito de receber um serviço público de qualidade. Além disso, ela deve auxiliar o cidadão a identificar o lugar mais apropriado para a resolução de sua demanda ou problema.

Assim, as respostas enviadas à Ouvidoria são peças essenciais para um atendimento satisfatório ao cidadão, pois demonstram o interesse da gestão pública com o bom atendimento e com o interesse público. Este instrumento busca, portanto, instruir a comunicação com os manifestantes para que esta seja feita em linguagem clara, objetiva e acessível.



Padronizar não significa engessar. A padronização serve para assegurar qualidade mínima, coerência institucional e segurança na comunicação. Cada resposta deve ser adaptada ao caso concreto, considerando a natureza da manifestação, a realidade apurada pela área técnica e a necessidade de oferecer ao cidadão uma devolutiva efetivamente útil.

RESPONSABILIDADE DAS SECRETARIAS E SETORES

Os Secretários e servidores designados para responder às demandas devem prestar informações claras, corretas e suficientes à Ouvidoria, observando os prazos estabelecidos e registrando as providências adotadas. A área técnica conhece o caso concreto e possui os elementos necessários para fundamentar o posicionamento da Administração.

A Ouvidoria organiza o tratamento das manifestações, acompanha as respostas e realiza a comunicação com o cidadão. **A responsabilidade pela consistência das**

informações técnicas prestadas permanece com a área competente, sem prejuízo da revisão da linguagem e da adequação da resposta ao usuário.

Quando a demanda exigir providência de outra Secretaria, deverá ser indicado o setor competente e o motivo do encaminhamento. O cidadão não deve receber apenas a informação de que o assunto foi repassado, sem esclarecimento sobre o que acontecerá em seguida.

Erros frequentes nas respostas: resposta genérica, copiar e colar sem adaptação, linguagem difícil, encaminhar sem explicar, deixar de informar providências adotadas e responder sem verificar os dados do caso concreto.

CHECKLIST PARA RESPOSTAS



- ☑ Um cidadão comum entenderia a resposta?
- ☑ O texto está direto e objetivo?
- ☑ A resposta trata do caso concreto?
- ☑ Cumpre o conteúdo mínimo do tipo de manifestação?
- ☑ A resposta orienta o cidadão? Está claro o que ele deve fazer agora?
- ☑ A resposta transmite confiança?
- ☑ A resposta é acolhedora e respeitosa?
- ☑ Se você fosse o cidadão, a resposta ajudaria?

RESUMO

Uma boa resposta deve conter:



- ☑ Saudação;
- ☑ Resumo da demanda;
- ☑ Providências adotadas;
- ☑ Resultado ou encaminhamento;
- ☑ Orientação final ao cidadão.

CHECKLIST DE QUALIDADE

- ☑ Está clara?
- ☑ Está objetiva?
- ☑ Responde ao cidadão?
- ☑ Indica próximos passos?
- ☑ A resposta resolve, esclarece ou encaminha adequadamente a demanda apresentada?

UMA PERGUNTA ANTES DE ENCAMINHAR

Se você fosse o cidadão que apresentou a manifestação, entenderia o que foi feito e saberia qual será o próximo passo?

RELATÓRIO GERENCIAL DA OUVIDORIA

A atuação da Ouvidoria não se encerra com o envio de uma resposta ao cidadão. As manifestações recebidas também representam uma importante fonte de informações sobre a qualidade dos serviços públicos e as necessidades da população. Por isso, os registros devem ser organizados e analisados, permitindo identificar os assuntos mais frequentes, os setores mais demandados, as situações recorrentes, os prazos de atendimento e as providências adotadas.



Essas informações são consolidadas em relatório gerencial e encaminhadas ao Prefeito Municipal e aos gestores responsáveis, com o objetivo de subsidiar o planejamento administrativo, a definição de prioridades e o aprimoramento das políticas públicas. Uma reclamação isolada pode revelar uma necessidade pontual; a repetição de manifestações sobre o mesmo serviço pode indicar uma situação que exige atenção mais ampla da Administração.

A Lei Federal nº 13.460/2017, em seus arts. 14 e 15, também prevê a elaboração anual de relatório de gestão da Ouvidoria, contendo o número e os motivos das manifestações, a análise dos

pontos recorrentes e as providências adotadas. Esse relatório deve ser encaminhado à autoridade máxima do órgão e disponibilizado na internet, resguardados os dados pessoais e as informações protegidas por sigilo legal.

Mais do que apresentar números, o relatório deve servir de apoio à tomada de decisões, contribuindo para que a escuta do cidadão resulte em ações concretas de melhoria dos serviços públicos.

GODIER: A OUVIDORIA COMO INSTRUMENTO DE PREVENÇÃO

No Município de Oliveira, buscou-se avançar além da elaboração e da entrega de relatórios gerenciais aos gestores. Considerando que as informações recebidas pela Ouvidoria também podem contribuir para o trabalho da Controladoria-Geral, foi desenvolvido o GODIER, carinhosamente chamado de Godi, um pequeno robô criado para auxiliar na análise preventiva das manifestações dos cidadãos.



A ferramenta foi desenvolvida pela própria Controladoria, com os recursos disponíveis e por meio de planilha eletrônica própria, na qual foi integrado o Radar Cidadão. Ao organizar os registros da Ouvidoria, nosso pequeno guardião GODIER seleciona assuntos que merecem atenção, identifica a repetição de demandas e possíveis sinais de risco e emite Alertas Preventivos, que são submetidos à análise técnica antes do encaminhamento aos setores responsáveis.

Os Alertas Preventivos têm caráter orientador e buscam comunicar situações que necessitam de esclarecimento ou providências, permitindo que a Administração atue antes que os problemas se agravem. A Controladoria acompanha as respostas dos setores e, quando necessário, considera as informações para o planejamento de suas atividades de auditoria. O alerta, por si só, não significa que

tenha sido comprovada qualquer irregularidade.



Dessa forma, a experiência de Oliveira procura transformar os dados da Ouvidoria em instrumentos de orientação e prevenção, aproximando a participação social, a gestão de riscos e o controle interno. O cidadão não apenas recebe uma resposta: sua manifestação também pode contribuir para evitar que outros usuários enfrentem o mesmo problema.

CONCLUSÃO

Ao elaborar suas respostas, atente-se às orientações contidas neste guia, especialmente quanto à clareza da linguagem, ao cumprimento dos prazos, à objetividade das informações e à eficácia do tratamento das manifestações. Dessa forma, estará contribuindo para o adequado desempenho das atividades da Ouvidoria e, consequentemente, para a satisfação do cidadão e a melhoria contínua dos serviços públicos municipais.

É importante compreender que o trabalho da Ouvidoria não se encerra com o encaminhamento de uma resposta ao manifestante. As informações recebidas representam uma importante fonte de conhecimento sobre a realidade dos serviços públicos, permitindo identificar dificuldades, reconhecer boas práticas e subsidiar a Administração na definição de prioridades e na formulação de políticas públicas mais eficientes.

Nesse sentido, o Município de Oliveira buscou avançar ainda mais, utilizando as informações da Ouvidoria não apenas para orientar os gestores por meio dos relatórios gerenciais, mas também para fortalecer a atuação preventiva da Controladoria-Geral. A criação do GODIER demonstra que, mesmo diante de limitações de recursos, é possível desenvolver soluções próprias, simples e inovadoras, capazes de transformar manifestações dos cidadãos em informações úteis para a identificação de riscos, emissão de alertas preventivos e aprimoramento da gestão.

O presente guia, portanto, integra o compromisso da Controladoria-Geral do Município de Oliveira com sua função pedagógica e orientadora, buscando fortalecer uma cultura administrativa baseada na transparência, na integridade, na prevenção e no respeito ao cidadão.



Mais do que ouvir e responder, é necessário compreender, aprender e agir. Afinal, cada manifestação recebida representa uma oportunidade de melhorar os serviços públicos e de evitar que outros cidadãos enfrentem os mesmos problemas.

REFERÊNCIAS NORMATIVAS

- Constituição Federal de 1988, especialmente os princípios do art. 37.
- Lei Federal nº 13.460/2017 - Participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, especialmente arts. 4º, 5º e 9º a 16.
- Lei Federal nº 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação (LAI).
- Lei Federal nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).
- Lei Complementar Municipal nº 72/2003 - Organização da Controladoria-Geral, conforme referência constante do texto institucional de origem.
- Decreto Municipal nº 4.085/2019 - Regulamentação municipal mencionada no texto institucional de origem.

ELABORAÇÃO E RESPONSABILIDADE INSTITUCIONAL

ELABORAÇÃO TÉCNICA

Elaine M. Santos
Ouvidora Municipal

Diego L. Ferreira
Controlador Geral

COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE GUIAS RÁPIDOS E SUPERVISÃO INSTITUCIONAL

Diego Luiz Ferreira
Controlador-Geral do Município de Oliveira

Este guia possui caráter orientativo e não substitui a análise do processo concreto nem as normas aplicáveis a cada contratação.

Com gratidão e respeito,
Controladoria-Geral do Município de Oliveira – Minas Gerais
Construindo integridade, lado a lado.

Prefeitura Municipal de Oliveira
Gestão 2025-2028

Elaine M. Santos
Ouvidora Municipal

Diego Luiz Ferreira
Controlador-Geral de Oliveira

Erik Assis Castro
Prefeito Municipal

OBRIGADO PELA LEITURA

Contem sempre conosco: a Controladoria é sua aliada na busca por uma gestão cada vez mais eficiente, transparente e íntegra.

GUIA 03



Acesse todos os guias

Aponte a câmera do celular para o código

Programa de Guias Rápidos

Todos os guias publicados pela Controladoria ficam reunidos no Portal da Transparência da Prefeitura, em versão digital e gratuita.

Paço Municipal Ministro Eliseu Resende
Praça XV de Novembro, 127 – Centro – Oliveira-MG

controladoria@oliveira.mg.gov.br

(37) 3331-9800

PREFEITURA MUNICIPAL DE OLIVEIRA · GESTÃO 2025–2028
Erik Assis Castro · Prefeito Municipal
Diego Luiz Ferreira · Controlador-Geral do Município