



ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO FIDÉLIS  
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

# *CARTILHA DE SERVIÇOS DA OUVIDORIA*

Gestão 2021-2024



ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO FIDÉLIS  
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

## SUMÁRIO

1. Ouvidoria
  - 1.1. O que é?
  - 1.2. Qual o seu papel/função?
2. Quem pode recorrer a ouvidoria?
  - 2.1. Direitos e deveres do usuário do serviço público
3. Quando recorrer a ouvidoria?
4. Como posso fazer minha manifestação?
5. É obrigatória a identificação?
6. Qual a movimentação das manifestações?
  - 6.1. Qual o prazo de respostas?
  - 6.2. Acompanhando o andamento das manifestações
7. O que devo informar nas manifestações?



ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO FIDÉLIS  
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

## 1. Ouvidoria

### 1.1. O que é?

As ouvidorias públicas são espaços de controle, participação social e combate à corrupção.

### 1.2. Qual seu papel/função?

A função da Ouvidoria Pública é ser a “voz” do cidadão, a interlocução com a Administração Pública (Órgãos e Secretarias do Município), em relação às suas manifestações (reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitação de providências) quanto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos. Através destas manifestações é possível realizar melhorias para toda a sociedade.

As ouvidorias devem:

- Acolher os cidadãos nas suas manifestações, sem distinção ou discriminação;
- Receber e qualificar as manifestações de forma adequada para que o Município possa realizar melhorias;
- Responder aos cidadãos de forma simples e compreensível, mantendo sempre a educação e cordialidade; e
- Demonstrar os resultados, avaliar se as respostas estão sendo satisfatórias e elaborar relatórios para auxiliar a gestão pública.

### VOCÊ SABIA?

NO BRASIL É O MINISTÉRIO PÚBLICO (MP) QUE ATUA NA ESFERA JUDICIAL DEFENDENDO OS DIREITOS DE TODOS OS BRASILEIROS. AS OUVIDORIAS TAMBÉM ATUAM NA GARANTIA DOS DIREITOS, MAS DE UMA FORMA DIFERENTE DO MP: ATUAM EM CONJUNTO COM A ADMINISTRAÇÃO MUNICIPAL, NA INSTUIÇÃO OU NO SETOR DE ATUAÇÃO, CONTRIBUINDO PARA GARANTIR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS PRESTADOS.



ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO FIDÉLIS  
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

## 2. Quem pode recorrer a ouvidoria?

Qualquer cidadão, que queira realizar solicitações, reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitação de providências relativos a temas do Poder Executivo do Município de São Fidélis (Administração geral, segurança, educação, saúde, trânsito, agricultura, dentre outros).

### 2.1. 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.



ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO FIDÉLIS  
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

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.

### 3. Quando recorrer a ouvidoria?

As ouvidorias podem ser buscadas para a manifestação de:

- Sugestões: Ideias ou propostas de melhoramentos de políticas e serviços prestados pela Administração Pública.
- Elogios: Satisfação ou felicidade com um atendimento ou com a prestação de serviços públicos.
- Solicitações: Requerimento de atendimento ou serviço ou ainda comunicar um problema.
  - Denúncia: Comunicações de infrações prática de atos de corrupção e violação de direitos.
  - Reclamações: Demonstração de insatisfação relativa ao serviço ou agente público.
  - Acesso à Informação: Solicitação de acesso às informações públicas.
  - Solicitação de Providências: é o pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública.

O recebimento de manifestação NÃO pode ser negado. Onde não houver ouvidoria, a manifestação pode ser encaminhada diretamente ao órgão ou entidade responsável pela execução do serviço, ao órgão supervisor, ou ainda, ao órgão vinculado.



ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO FIDÉLIS  
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

#### 4. Como posso fazer minha manifestação?

Atendimento eletrônico: É a maneira de entrar em contato com a Administração Pública por meio de um formulário, disponível na internet, encaminhando solicitações, críticas, sugestões, reclamações, denúncias, elogios e solicitação de providências. O canal da ouvidoria geral do Município está disponível em: <https://saofidelis.rj.gov.br> - Ouvidoria

Caso queira, também poderá formular presencialmente na Ouvidoria Geral do Município, localizada na Praça São Fidélis nº151, Centro.

Atendimento telefônico: utilizado para o cidadão obter informações e acompanhar a tramitação da manifestação. O telefone está disponível ao final desta cartilha e também no endereço eletrônico indicado anteriormente.

O telefone da Ouvidoria Geral do Município é: (22) 2758-1082

Atendimento presencial: ocorre quando o cidadão comparece à sede do Órgão. Neste caso, o Ouvidor deve receber o cidadão, fazendo o registro por escrito e posteriormente no sistema. Após registrada no sistema, a manifestação poderá ser acessada e acompanhada.

Atendimento por e-mail: as manifestações recebidas por e-mails das Ouvidorias serão registradas e abertos atendimentos no sistema.

O e-mail da Ouvidoria Geral do Município é: [ouvidoria@saofidelis.rj.gov.br](mailto:ouvidoria@saofidelis.rj.gov.br)

#### Observação:

Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, as unidades de ouvidoria deverão solicitar ao usuário complementação de informações, que deverá ser atendido no prazo de 10 dias contados da data do seu recebimento. Caso contrário, a manifestação será arquivada.

#### 5. É obrigatória a identificação?

Não é obrigatória a identificação do cidadão que realize uma solicitação, reclamação, denúncia, elogio, sugestão e solicitação de providência. Assim, a manifestação pode ser anônima ou sigilosa.

Anônima é a manifestação sem identificação. Mesmo que o cidadão opte pela manifestação anônima, este terá acesso ao número de protocolo do seu atendimento, com o qual poderá efetuar o acompanhamento dos trâmites do mesmo.

Já nas sigilosas, os dados do cidadão são informados na manifestação, porém, não serão divulgados (revelados).



ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO FIDÉLIS  
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

6. Qual a movimentação das manifestações?

1ª – Recepção/Acolhimento: Recebimento da manifestação pelo servidor através de um dos canais de acesso.

2º - Registro: Pode ser online, telefone, e-mail e presencial.

3º - Encaminhamento: Leitura e análise da manifestação. Encaminhamento ao responsável habilitado pela resposta.

4º - Respost: Consiste em dar resposta adequada ao cidadão, de forma clara, objetiva e com qualidade.

6.1. Qual o prazo de respostas?

As respostas pela ouvidoria são encaminhadas ao cidadão dentro do prazo de 20 dias, podendo ser prorrogada por mais 10 dias, desde que justificado.

Em casos mais complicados, a ouvidoria deverá informar sobre os encaminhamentos, etapas e prazos previstos para uma resposta conclusiva, ou solicitar informações adicionais.

Nas situações em que não ficar satisfeito com a resposta, poderá abrir uma nova manifestação ou solicitar a complementação de informações do seu atendimento.

6.2. Acompanhando o andamento das manifestações

O cidadão pode acompanhar o andamento de sua manifestação pelo site do Município de São Fidélis, no ícone “Ouvidoria” ou ainda através de contato via telefone ou e-mail.

7. O que devo informar nas manifestações?

Ao formular a sua manifestação, tente usar uma linguagem simples e objetiva, indicando o máximo de informações possível, como datas, locais, nomes, endereços, etc. conforme o caso, a respeito dos fatos e especifique o que deseja, pois desta forma, as respostas também serão mais completas e de qualidade.