

OUVIDORIA GERAL MUNICIPAL

Boletim nº 006/2018

Data: 05/02/2018

Legislação: Lei Federal nº 13.460/2017 e Decreto Municipal nº 055/2017



**VOCÊ SABIA QUE A OUVIDORIA É ÓRGÃO DE SEGUNDA INSTÂNCIA?
SABIA QUE É ÓRGÃO DE CONTROLE SOCIAL? É FERRAMENTA DA
GESTÃO MODERNA?**

As Ouvidorias existem para funcionar como órgão de segunda instância, para acudir o usuário que não foi atendido no órgão competente.

Sendo assim, é possível assegurar que, se a demanda chegou à ouvidoria é porque o órgão de origem não deu os encaminhamentos necessários, ou o usuário não se sentiu satisfeito com eles. Nesta hipótese, procura a ouvidoria para ver realizada sua necessidade. Claro que, nem sempre a Ouvidoria poderá solucionar todos os problemas da população, mesmo porque, funciona como órgão mediador, e não de execução; todavia, compete-lhe promover todas as ações que tendenciem a satisfação do usuário, de modo a deixar-lhe contente com a administração pública.

Não se pode confundir as atividades de Ouvidoria com o serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC). Este funciona como porta de entrada das solicitações e reclamações. A título de ilustração: Se o cidadão necessita de uma fiscalização em obra irregular, deverá, em primeiro lugar, solicitar ao órgão responsável por esta atividade; e, não obtendo êxito, poderá recorrer à Ouvidoria Municipal para intermediar aquela situação de conflito, na medida e na forma que o direito administrativo impõe.

É importante que as competências de cada órgão estejam bem definidas, para evitar que se desvirtue a atividade de Ouvidoria. De forma alguma podemos permitir que ela se transforme num canal de entrada para as solicitações e que funcione como central de informações ao cidadão, porquanto, este órgão tem natureza bem específica, qual seja, intermediar as relações entre os cidadãos e os órgãos, promovendo a qualidade da comunicação entre eles e a formação de laços de confiança e colaboração mútua. Nesse aspecto, reside a grande arte da ouvidoria: seu papel não é o de se contrapor ao órgão/entidade, na defesa do cidadão, mas de garantir ao cidadão ter sua demanda efetivamente considerada e tratada, à luz dos seus direitos constitucionais e legais.

Em razão disso, é preciso deixar esclarecido que o papel da Ouvidoria é de dar tratamento às reclamações, denúncias, sugestões, elogios e pedido de acesso à informação relativos às políticas e serviços

públicos. Deve ser acionada depois de esgotadas as possibilidades de atendimento ou solução por outros canais.

Face a isto, RECOMENDAMOS aos senhores gestores que orientem suas equipes no sentido de possibilitar o usuário de serviço público acesso ao órgão para solicitar os serviços a que lhes competem executar, ou direcioná-lo ao órgão a quem compete fazê-lo.

Os direcionamentos para a Ouvidoria deverão acontecer quando o cidadão manifestar insatisfação com o serviço público prestado ou que deixou de ser.



Vamos juntos trabalhar pela satisfação da sociedade e pela mudança em Jaboatão dos Guararapes.