



ouvidoria

# **Manual de Rotinas e Procedimentos para Ouvidoria**

Orientação prática acerca da operacionalização da Ouvidoria Geral do  
Município

Géssica Gezebel da Silva Fernandes  
Controladora Geral do Município  
Cujubim/RO



Prefeitura Municipal de Cujubim/RO

## **Manual de Rotinas e Procedimentos para Ouvidoria**

2019

**SUMÁRIO**

1. APRESENTAÇÃO.....	4
2. REGULAMENTAÇÃO.....	4
3. PRINCÍPIOS.....	5
3.1 Legalidade.....	5
3.2 Impessoalidade.....	6
3.3 Finalidade.....	6
3.4 Motivação.....	6
3.5 Razoabilidade.....	6
3.6 Proporcionalidade.....	7
3.7 Moralidade Administrativa.....	7
3.8 Publicidade.....	7
3.9 Solução Pacífica dos Conflitos.....	7
3.10 Prevalência dos Direitos Humanos.....	8
4. DIRETRIZES.....	8
5. PLANO DE TRABALHO.....	8
6. CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO.....	9
7. CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO.....	9
8. PROCESSAMENTO DE INFORMAÇÕES.....	10
9. MANIFESTAÇÕES.....	11
9.1 Sugestão.....	11
9.2 Elogio.....	13
9.3 Solicitação.....	13
9.4 Reclamação.....	14
9.5 Denúncia.....	15
10. PRAZOS.....	18
11. LINGUAGEM CIDADÃ.....	19
11.1 Dicas para Utilização de Linguagem Cidadã.....	19
11.2 Resposta Conclusiva.....	20
11.3 Resposta Intermediária.....	20
12. FOMENTAR UTILIZAÇÃO DA OUVIDORIA.....	21
13. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	21

## 1. APRESENTAÇÃO

O objetivo da Ouvidoria no âmbito da Administração Pública Municipal de Cujubim visa fomentar a participação da sociedade e o exercício do controle social assegurando o direito à cidadania e a transparência dos serviços prestados pelo Poder Executivo Municipal, com atuação ética, moderada e isenta, por meio da escuta imparcial das partes envolvidas, preservando o direito de livre expressão e julgamento do cidadão.

Nesse sentido, a Ouvidoria deve atuar como canal de intermediação do processo de participação popular, possibilitando ao cidadão contribuir com a implementação das políticas públicas e a avaliação dos serviços prestados.

## 2. Regulamentação

O poder regulamentador é a prerrogativa atribuída a Administração de editar normas gerais que permitam a efetivação de dispositivos legais. Trata-se de poder intrínseco aos órgãos públicos, que tem, dentro de suas esferas de competência, incumbências de gerenciar interesses públicos e de editar atos normativos que visem à consecução de suas funções legais. Assim, sendo a regulamentação a forma por excelência de expedir orientações, conclui-se que cabe a CGM expedir instruções direcionadas às entidades e órgãos do Poder Executivo Municipal.

Por meio do poder regulamentar, a Controladoria Geral do Município não pode criar obrigações ou atribuir prerrogativas estranhas aquelas já previstas em diploma legal de hierarquia superior, porém pode criar obrigações subsidiárias isto é obrigações que decorrem daquelas já previstas. É o que fazem as instruções normativas editadas pela CGM: especificam e delimitam o alcance das obrigações legais dos órgãos.

Tais normativas tem abrangência municipal, e, portanto é aplicável a todos os órgãos e entidades do município no desempenho de suas atividades de controle.

Uma das principais formas de nortear as atividades das ouvidorias é, a edição de normas abstratas, ainda que haja outras formas igualmente importantes de promover essa orientação, tal como eventos de capacitação ou produção de material didático.

Com este Manual, a Ouvidoria-Geral do Município pretende orientar os gestores e servidores públicos municipais envolvidos diretamente com os

trabalhos de ouvidoria, considerando suas características, seus pressupostos de operacionalização e outros elementos que possam direcionar as ações destes agentes, com o objetivo de maior fortalecimento, uniformização e integração das entidades e órgãos municipais.

### 3. Princípios

Os princípios são fundamentos que são utilizados para a interpretação das demais normas jurídicas e apontam os caminhos a serem seguidos pelos aplicadores da Lei. Tem o objetivo de eliminar lacunas, trazendo coerência e harmonia ao ordenamento jurídico.

Em regra, toda a Administração Pública, tanto a direta como a indireta, de qualquer dos poderes do Município, estão sujeitos aos princípios. Desta forma, estando as ouvidorias municipais incluídas neste contexto, devem as mesmas atuar em conformidade com os princípios. Alguns princípios estão elencados no artigo 37 da Constituição Federal, mas a lista não é exaustiva. Seguem alguns exemplos de princípios a serem observados:

#### 3.1 Legalidade

O princípio da legalidade surge diretamente vinculado ao Estado de Direito preconizando que "a administração deve atuar segundo a lei e nunca contra ou além da lei" (LENZA, 2011, p. 1160). Nas palavras de Meirelles (1993, p. 82), "o administrador público está, em toda a sua atividade funcional, sujeito aos mandamentos da lei às exigências do bem comum, e deles não se pode afastar ou desviar [...]".

#### 3.2 Impessoalidade

O princípio da impessoalidade determina que "todos são iguais perante a lei", sendo dever da Administração "atuar sem favoritismo ou perseguição, tratando a todos de modo igual ou, quando necessário, fazendo a discriminação necessária para se chegar à igualdade real ou material" (LENZA, 2011, p. 1161). Para Di Pietro (2013, p. 68), "a finalidade pública que deve nortear toda a atividade administrativa".

#### 3.3 Finalidade

O interesse público deve ser sempre o "objetivo certo e inafastável de qualquer ato administrativo (...). Todo ato que se apartar desse objetivo sujeitar-se-á a invalidação por desvio de finalidade" (MEIRELLES, 1993, P. 86). Para o autor, o desvio de finalidade de um agente público (ou seja, "a prática

de ato administrativo sem interesse público ou conveniência para a Administração Pública") é visto como uma modalidade de abuso de poder.

### 3.4 Motivação

Pelo princípio da motivação, a administração pública é obrigada a indicar os fundamentos de fato e de direito de suas decisões. Para Di Pietro (2013, p. 82), "a sua obrigatoriedade se justifica em qualquer tipo de ato, porque se trata de formalidade necessária para permitir o controle de legalidade dos atos administrativos".

### 3.5 Razoabilidade

Decisões razoáveis na Administração Pública são aquelas que são fundamentadas de fato e de direito, levam em conta fatos públicos e notórios, guardam proporção adequada entre os meios empregados e o fim que se pretende alcançar.

Também se relaciona ao prazo de tramitação de processos judiciais ou administrativos. Conforme o inciso LXXVIII do artigo 5º da CF/1988, é assegurado a todos "a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação".

### 3.6 Proporcionalidade

O princípio de proporcionalidade pode ser visto como um dos aspectos do princípio de razoabilidade. Sua importância, porém, demanda análise mais aprofundada. Por ele, determina-se que os meios de que a Administração Pública se utiliza devem ser proporcionais aos fins que ela pretende alcançar.

### 3.7 Moralidade Administrativa

Conforme o princípio da moralidade, as ações de todos os servidores públicos devem se basear na boa-fé, na probidade, na ética, na sinceridade, na lhanza e na lealdade. É importante frisar que "mesmo os comportamentos ofensivos da moral comum implicam ofensa ao princípio da moralidade administrativa". Também é importante o fato de que mesmo comportamentos em consonância com a lei, podem vir ofender a moralidade administrativa (Di Pietro, 2013, p. 79). Conforme o inciso IV, parágrafo único da Lei nº 9.784/99, moralidade administrativa é a "atuação segundo padrões éticos de probidade, decoro e boa-fé".

### 3.8 Publicidade

A transparência dos atos e das contas públicas se relaciona diretamente com o princípio da publicidade. Constatamos Meirelles (1993, p. 87) que "a publicidade, como princípio da administração pública, abrange toda atuação estatal, não só sob o aspecto de divulgação oficial de seus atos como, também, de propiciação de conhecimento da conduta interna de seus agentes". Para Di Pietro (2013, p. 72), o princípio de publicidade "exige a ampla divulgação dos atos praticados pela Administração Pública, ressalvadas as hipóteses de sigilo previstas em lei".

### 3.9 Solução Pacífica dos Conflitos

Princípio adotado do Direito Internacional, a solução pacífica de controvérsias preconiza que é dever do Estado buscar soluções pacíficas entre litígios, evitando a utilização de métodos coercitivos. É válido para dar fim a conflitos de interesses, prevenindo maiores consequências em situações conflituosas. São meios pacíficos de solução de conflitos: as negociações diretas, os sistemas consultivos, as mediações, as conciliações, as comissões de inquérito, as soluções arbitrais e judiciais, dentre outros.

### 3.10 Prevalência dos Direitos Humanos

Previsto no artigo 4º da CF/1988 e visto como um princípio regulador das relações internacionais, assim como o princípio de solução pacífica de controvérsias, o princípio determina que os direitos humanos devem prevalecer sobre qualquer situação. Desta forma, normas protetivas da pessoa humana deverão sempre estar acima de questões formalistas, indicando que os conteúdos da administração pública devem ser, sob qualquer hipótese, compatíveis com a proteção da pessoa humana.

## 4. DIRETRIZES

Além dos princípios, a IN nº 013/CGM/2018, em seu art. 4º, informa as linhas gerais que apontam o caminho a ser seguido. Estas instruções devem ser seguidas em seu planejamento e na elaboração de seu Plano de Trabalho e na execução de suas atividades:

- I. Agir com presteza e imparcialidade;
- II. Colaborar com a integração das entidades e órgãos públicos Municipais;
- III. Consolidar a participação social como método de governo; e
- IV. Contribuir para a efetividade das políticas e dos serviços públicos.

### 5. PLANO DE TRABALHO

O Plano de Trabalho consiste no planejamento de ações a serem desenvolvidas ao longo do ano. É um documento elaborado com o intuito de sistematizar as atividades necessárias à concretização de ações, e deve refletir o que será realizado pela Ouvidoria. Envolve a descrição dos recursos humanos, financeiros, materiais e tecnológicos necessários à consecução das ações.

Deve conter, no mínimo, a definição de objetivos, de ações, de projetos, de metas e de resultados.

Além de servir como instrumento de controle gerencial, o plano deverá, sempre que possível, ser elaborado de forma participativa e validado por parte da direção do órgão e das pessoas chave para que as ações tenham legitimidade e, de fato, possam ser implementadas.

Deve contemplar as ações necessárias para se obter o resultado final, com referências aos prazos estimados para a sua execução, por isso, deve ser estabelecido um cronograma contendo responsáveis, metas e objetivos.

### 6. CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

A Carta de Serviços ao Cidadão é um documento elaborado com o objetivo de informar aos cidadãos quais os serviços prestados, como acessá-los e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos.

Sua prática implica em um processo de transformação sustentada em princípios fundamentais — participação e comprometimento, informação e transparência, aprendizagem e participação do cidadão. Esses princípios têm como premissas o foco no cidadão e a indução do controle social.

Tem como objetivo tornar as organizações públicas cada vez mais preocupadas com a sociedade, facilitando o acesso do cidadão aos serviços ofertados. Por meio dessa ferramenta, os serviços e canais de atendimento ganham mais visibilidade e transparência.

Constitui importante instrumento de gestão com vistas a promover a implementação de políticas administrativas destinadas a aperfeiçoar as atividades desenvolvidas e os serviços prestados ao cidadão.



## 7. CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO

Os conflitos existem em razão da diversidade de opiniões e percepções próprias da natureza humana e muitos destes conflitos surgem do relacionamento entre as instituições públicas e os usuários dos serviços por ela prestados.

Na maioria dos casos, o usuário deste serviço deseja ver seu caso resolvido e cabe à instituição criar um canal de atendimento e de solução para estes impasses.

A Ouvidoria como canal direto de comunicação entre o cidadão e as organizações, deve atuar como o mediador natural, possibilitando um diálogo pacífico em busca de uma solução satisfatória para o conflito.

Desta forma a Ouvidoria funciona como uma ponte entre as instituições e a sociedade visando a prestação de um serviço público de qualidade e que atenda ao cidadão.

## 8. PROCESAMENTO DE INFORMAÇÕES

Uma das funções centrais das ouvidorias públicas é colaborar para a avaliação das políticas e dos serviços públicos. Isso é possível a partir das informações obtidas com a análise das manifestações, com a escuta dos cidadãos, mediante a realização de pesquisas de satisfação e do levantamento de expectativas e necessidades, entre outros instrumentos de controle e participação social.

A compilação e síntese dessas informações em relatórios gerenciais periódicos permitem o acompanhamento do processo de trabalho e a prestação de contas da ouvidoria. Além disso, trazem insumos para a tomada de decisões e para o planejamento de novas ações, objetivando sempre os melhores resultados. Por isso, os relatórios gerenciais são documentos estratégicos de grande valia. Eles podem tanto serem utilizados por usuários externos, como cidadãos, pesquisadores e órgãos fiscalizadores, quanto por usuários internos à organização, a exemplo dos gestores públicos e técnicos governamentais. Devem conter, no mínimo, registros quantitativos e qualitativos das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios recebidos, analisados e respondidos.

Para elaborar os relatórios gerenciais é necessário observar alguns requisitos:

- É interessante que o texto faça constar, em poucas linhas, o que pode se esperar dele como documento, qual é o seu objetivo;
- Depois, é preciso selecionar e apresentar informações com potencial de serem efetivamente analisadas. O relatório não deve estar lotado de dados. Deve-se buscar o essencial, as reais necessidades de análise e pesquisa. O importante é a qualidade e não a quantidade de conteúdo;
- O formato do relatório gerencial deve ser o mais prático possível, para que a comunicação seja fácil e fluida. Uma boa solução é estruturá-lo em tópicos curtos. Utilizando-se sempre que possível, gráficos, planilhas, tabelas e outros recursos visuais que facilitem a compreensão das informações;
- Mas, para que um relatório gerencial seja realmente útil e acessível, é preciso ir além da mera apresentação de estatísticas. É preciso analisá-las a partir do plano de trabalho estabelecido e dos compromissos firmados na Carta de Serviços, produzindo reflexões e recomendações válidas para o público em geral e para a própria organização. Isso agrega valor e qualidade ao relatório, contribuindo para a transparência das ações públicas;
- Um detalhe importante. Não deixe de publicar os relatórios no site da Ouvidoria. Não adianta produzir um belo documento, e mantê-lo em acesso restrito.

### 9. MANIFESTAÇÕES

Manifestar é o ato de expor, apresentar, declarar, demandar, etc. É o ato que expressa o exercício de três direitos fundamentais: o de livre manifestação do pensamento (art. 5º, IV), o de petição (art. 5º, XXXIV) e o de participação na administração pública (art. 37, §3º). É a forma de o cidadão expressar à Ouvidoria seus anseios, dúvidas e opiniões.

A manifestação é gênero na qual se agrega a sugestão, o elogio, a reclamação, a solicitação diversa, e a denúncia.

#### 9.1 Sugestão

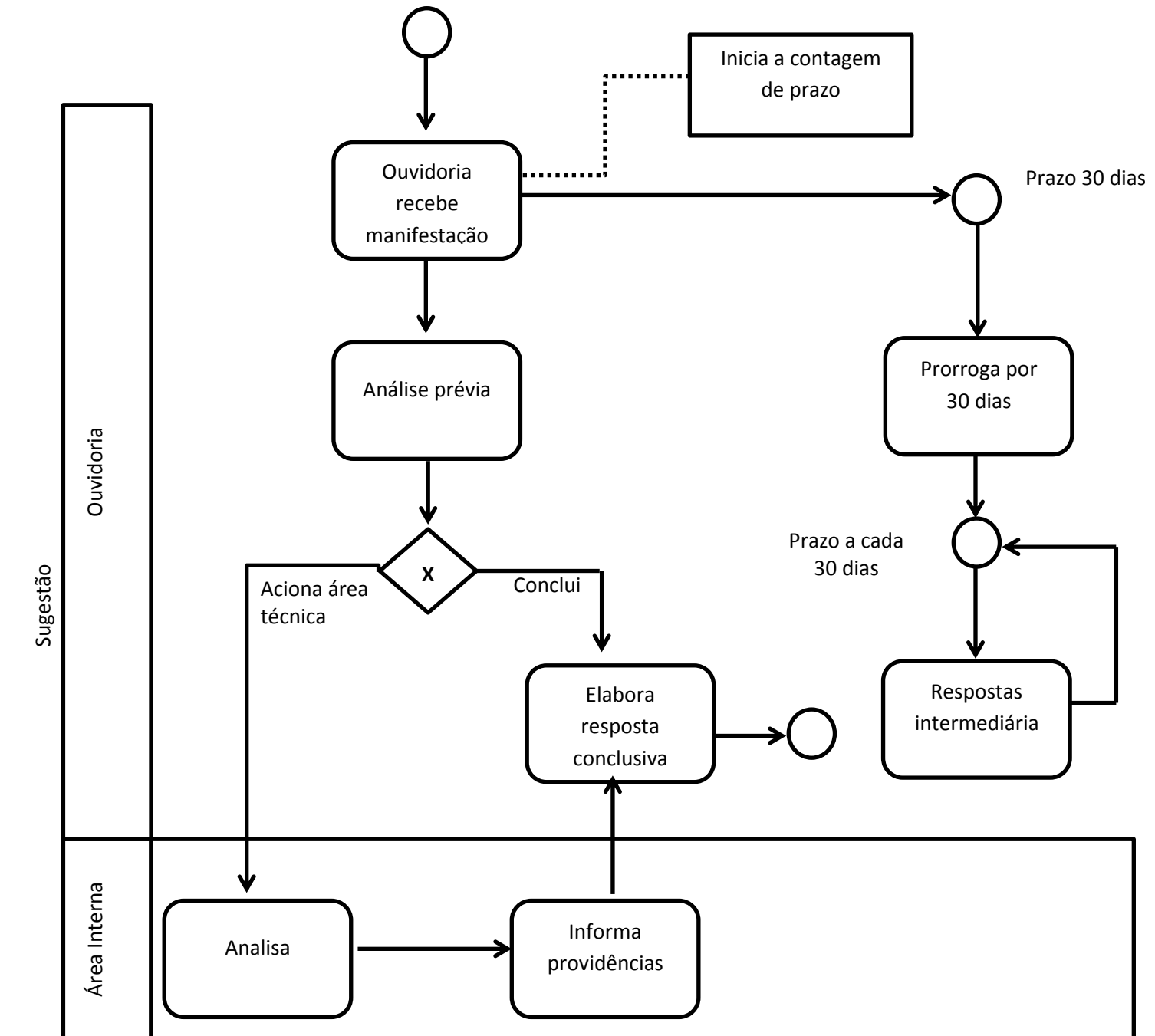
Manifestação que apresenta uma ideia ou proposta para o aprimoramento dos serviços realizados pela Administração Pública, ainda que associada a

uma reclamação específica. Contribuem de forma individual ou coletiva para o aperfeiçoamento da política, norma, padrão, procedimento, decisão, ato de órgão ou entidade do Poder Executivo Municipal ou serviço público prestado.

A sugestão é a forma de manifestação que mais intensamente permite a participação do cidadão na gestão da Administração Pública. É que, por meio da sugestão, uma ideia ou preferência nascida autenticamente do seio da sociedade pode efetivamente se transformar em uma política pública em caráter permanente, alterando as rotinas e fluxos do Ente.

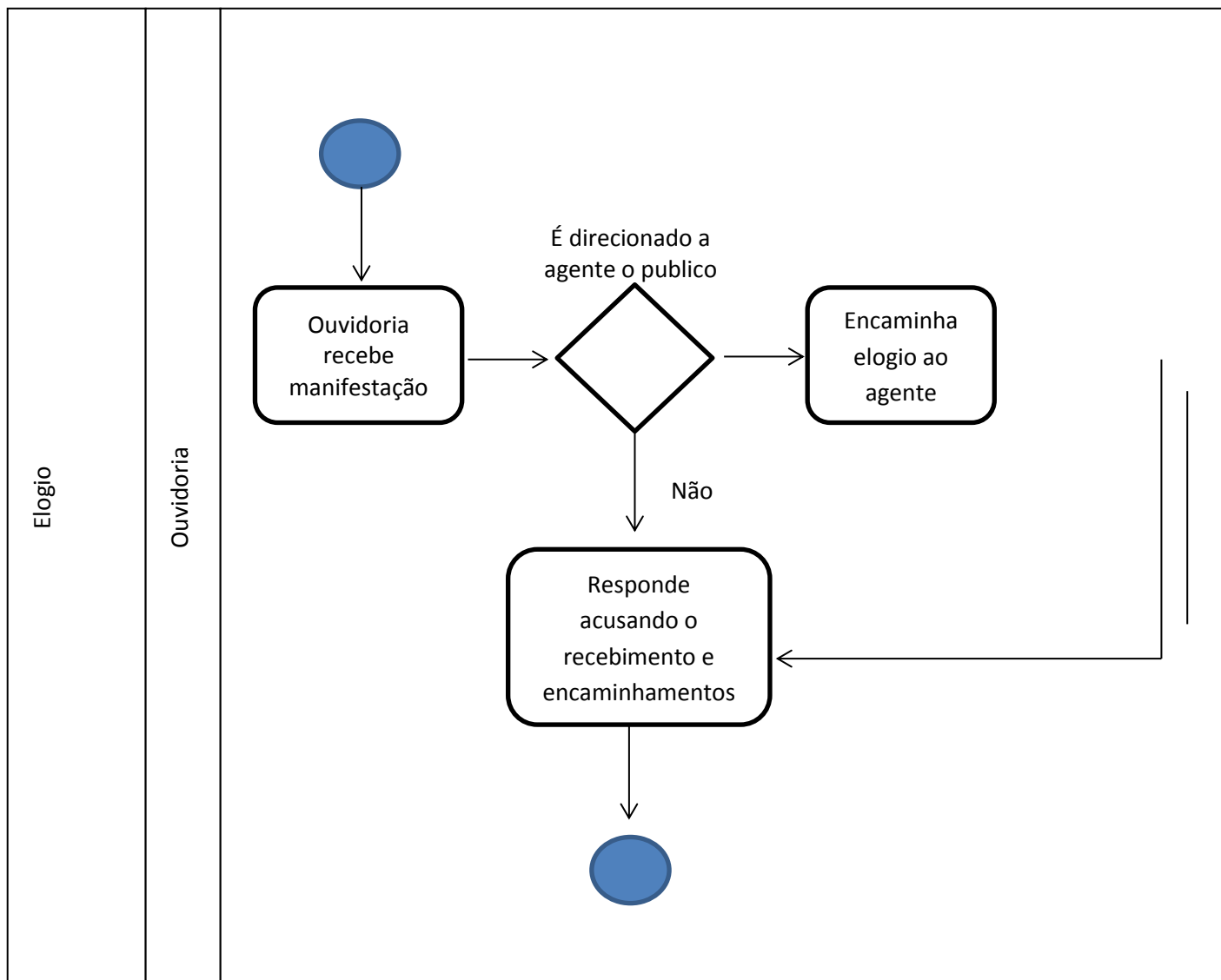
Devido à sua relevância, a sugestão é a modalidade de manifestação que requer maior atenção por parte da ouvidoria. Por isso é que, ao receber uma sugestão, a Ouvidoria deve se debruçar sobre ela, realizando análise prévia de sua viabilidade antes de encaminhá-la ao gestor recomendando a adoção de providências para a sua implementação, se for o caso.

No caso das sugestões, a resposta conclusiva é aquela que oferece a análise prévia realizada, informando ao cidadão as medidas requeridas aos órgãos gestores, ou apresentando justificativa para impossibilidade de implementação da sugestão.



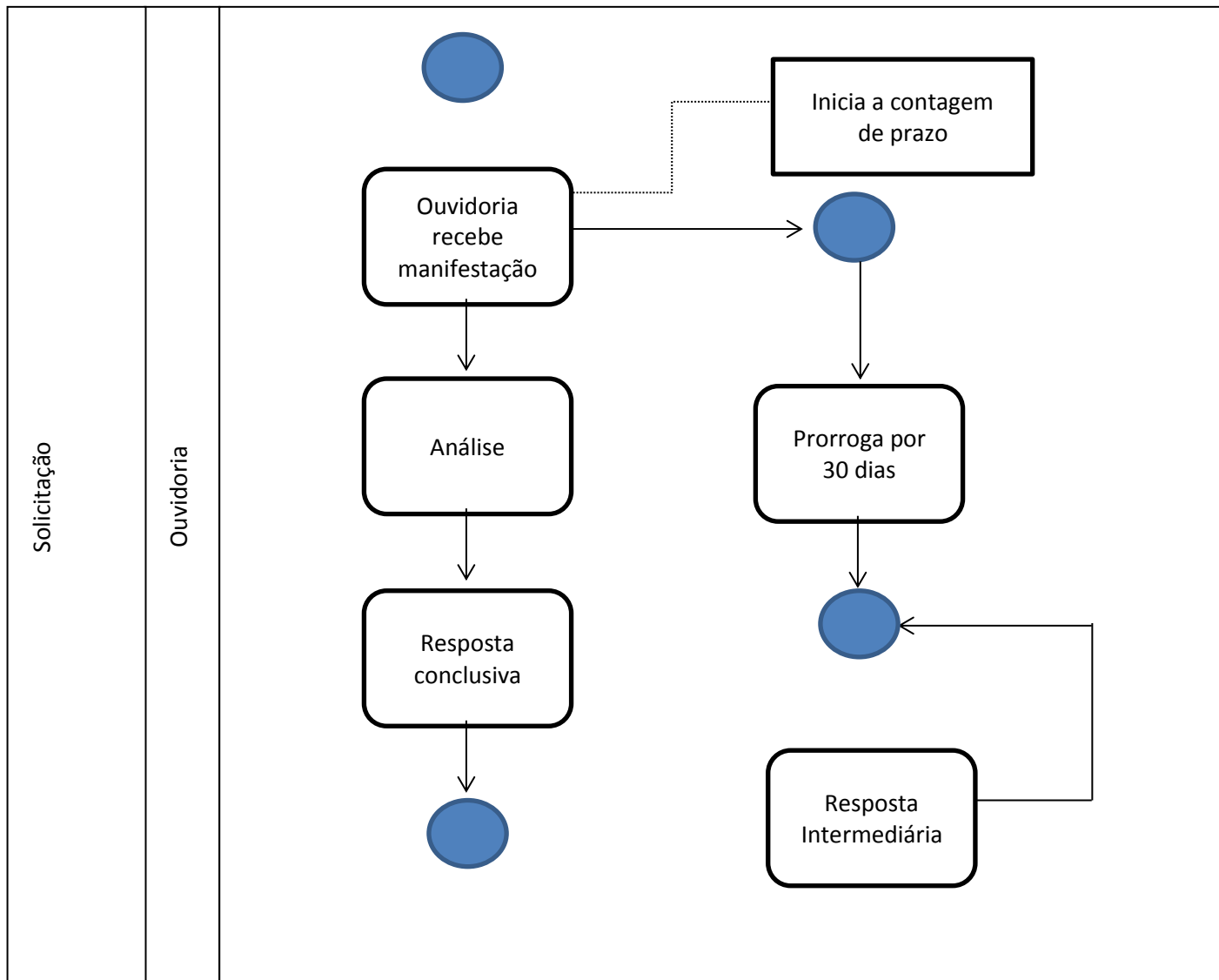
## 9.2 Elogio

Elogio é a demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço recebido ou relativo a pessoas que participaram do serviço/atendimento.



### 9.3 Solicitação

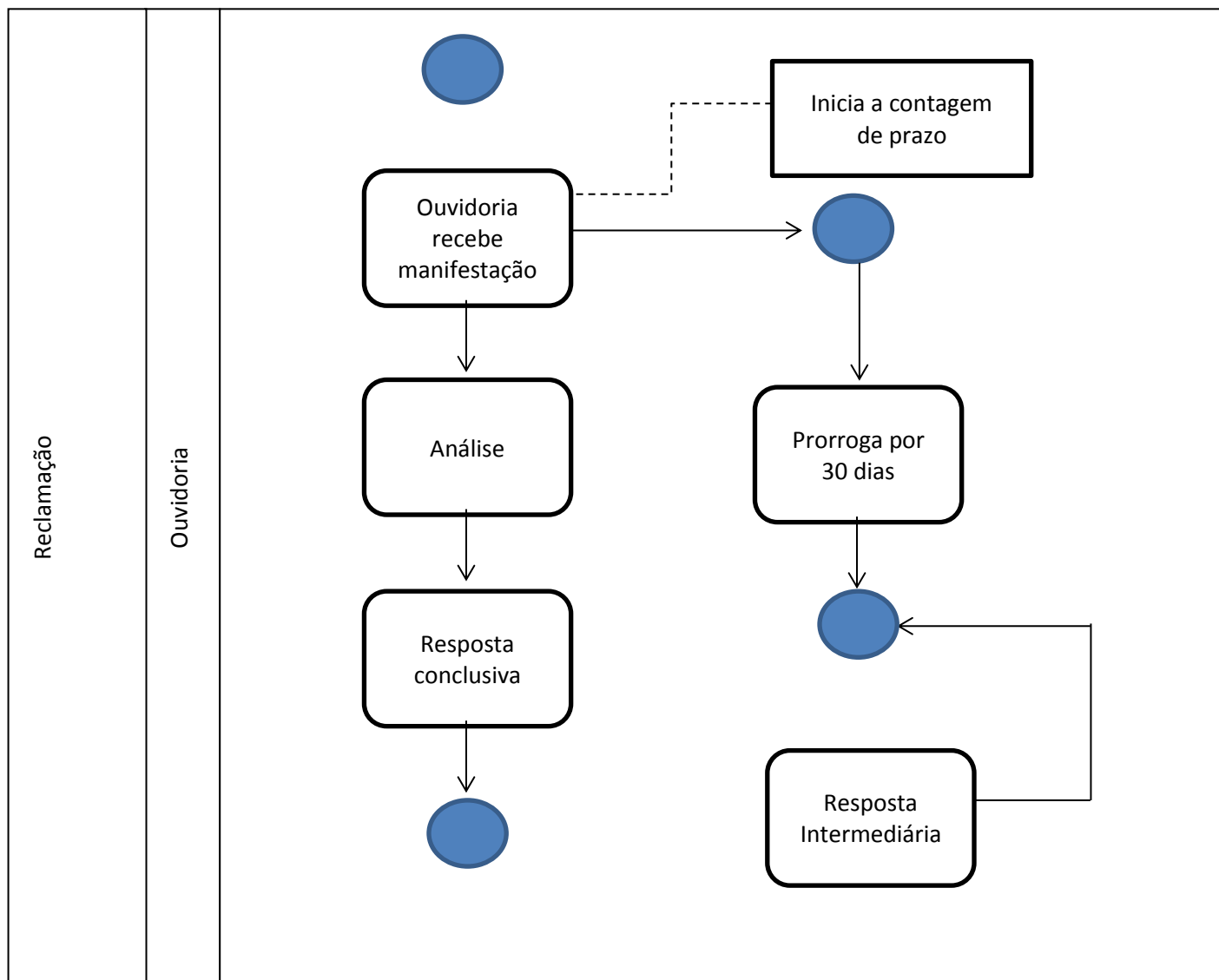
Manifestação em que o objeto e o sujeito são claramente definidos, também podendo indicar insatisfação; deve conter, necessariamente, um requerimento de atendimento ou serviço a ser prestado pela Administração. Pode se referir também a uma solicitação material ou não (por exemplo: material de divulgação; pedido de reajuste salarial; ou, no caso da saúde, pedido de medicamento, ou intervenção do órgão em uma determinada situação). Remete a uma adoção de providências por parte da Administração.



#### 9.4 Reclamação

Manifestação de insatisfação ou protesto sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração e/ou servidor público, considerado ineficiente, ineficaz ou não efetivo.

Para efeito de padronização, também serão consideradas nessa categoria as críticas, tais como opiniões desfavoráveis, crítica a atos da Administração, de concessionárias de serviço público ou de servidores.



### 9.5 Denúncia

É a comunicação de irregularidades ocorridas na administração pública ou de exercício negligente ou abusivo dos cargos, empregos e funções. É também comunicação de infrações disciplinares ou prática de atos de corrupção, ou improbidade administrativa, que venham ferir a ética e a legislação. Devem ser acatadas desde que haja elementos suficientes à verificação dos fatos descritos e tratadas como suposições até que sejam apuradas.

São comunicações de práticas de atos ilícitos praticados por agentes públicos e demandam a atuação dos órgãos de controle interno ou externo e da corregedoria. Os impactos dessa conceituação serão explicados adiante.

Existe, ainda, a possibilidade de ocorrência de denúncia anônima ou apócrifa, que é aquela que chega aos órgãos públicos sem identificação. Ou seja, nem mesmo a ouvidoria possui conhecimento acerca do autor da denúncia.

Caso uma denúncia anônima esteja aparentemente sendo utilizada para difamar, caluniar, ou injuriar alguém, o Ouvidor pode enviar a demanda ao Ministério Público para que sua autoria seja investigada.

É importante ressaltar que a prática de receber e dar tratamento a denúncias anônimas é aceita até mesmo pelo Supremo Tribunal Federal, que também reconhece que o Estado não pode iniciar processo punitivo (tanto no âmbito administrativo quanto no âmbito criminal) somente com fundamento em denúncia não identificada.

Salienta-se que o manifestante tem o direito de pedir reserva de identidade, logo, o pedido deve ser aceito por todas as ouvidorias, já que encontra fundamento no art. 31 da Lei n. 12.527/11, que protege as informações pessoais sensíveis pelo prazo de 100 (cem) anos. Ou seja, sempre que houver solicitação, ou sempre que o Ouvidor temer que a revelação da identidade poderá trazer consequências negativas ao denunciante, poderá ser decretada a reserva de identidade. Tanto nas denúncias identificadas quanto nas denúncias anônimas ou com pedidos de reserva de identidade, a ouvidoria somente deverá proceder ao encaminhamento caso haja elementos mínimos que permitam a sua apuração. Um cuidado importante que as ouvidorias devem ter é que, nas denúncias com pedido de reserva de identidade, o nome do denunciante somente deve ser encaminhado aos órgãos apuratórios se isto for estritamente necessário à apuração dos fatos.

Importante observar que nem todas as denúncias recebidas podem ser classificadas como tal. Muitas vezes refletem uma solicitação de providências por parte da Administração. E a ouvidoria, ao buscar a solução adequada para atender ao cidadão, segue o princípio da eficiência, melhora a qualidade do serviço prestado e mostra agilidade.

É o caso, por exemplo, de uma denúncia envolvendo o corte irregular de árvores em uma determinada região da Amazônia. Neste caso, o que o manifestante na verdade deseja é que a Administração providencie uma fiscalização no local de modo a impedir que as árvores continuem a ser



cortadas indevidamente. Temos então uma solicitação e não uma denúncia propriamente dita.

Pense-se também em suposta "denúncia", direcionada ao Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento (MAPA), em que conste que está ocorrendo, em uma determinada região, distribuição de alimentos fora do prazo de validade. Ora, na verdade não se trata de uma denúncia, mas sim de uma solicitação de providências: o que o cidadão-manifestante deseja, no caso, não é a punição de algum agente público, mas, antes, que o Poder Público tome as providências necessárias para sanar uma situação de suposta irregularidade.

O mesmo ocorre quando uma pessoa denuncia a falta de remédios em uma determinada farmácia popular que distribui remédios à população. O que o manifestante deseja é que Administração providencie para que não falem mais remédios na farmácia em questão.

Uma denúncia propriamente dita envolve irregularidades ou delitos praticados por um servidor público.

Situação típica de denuncia é a utilização de veículos oficiais para uso particular, como por exemplo, para levar as crianças de um dirigente para a escola.

Outra situação seria aquela em que um servidor se utiliza de recursos pessoais ou materiais da repartição para exercer atividades particulares.

### 10. PRAZOS

Para todos os tipos de manifestações, o prazo para resposta é de 30 (trinta) dias, prorrogável por igual período, mediante justificativa.

Caso não seja possível o atendimento dentro deste prazo, a Ouvidoria deverá fornecer uma resposta intermediária, a cada 30 (trinta) dias, informando acerca dos encaminhamentos realizados e das etapas e prazos previstos para a resposta conclusiva da sua manifestação, ou solicitando informações adicionais.

Os prazos citados acima deverão ser monitorados pela ouvidoria, de modo a observar seu devido cumprimento.

Em caso de descumprimento de prazo para oferecimento das respostas intermediária ou conclusiva, o cidadão pode apresentar representação à Secretaria de Gabinete do Prefeito, que tomará as providências cabíveis.

### 11. LINGUAGEM CIDADÃ

O ouvidor deverá apresentar informações em linguagem de fácil compreensão para o manifestante, ou seja, em linguagem cidadã.

Linguagem cidadã é aquela clara, concisa, objetiva, desburocratizada. Mais do que isso, é aquela que atenta para o contexto sociocultural da pessoa a que é dirigida, adaptando-se às suas necessidades. Assim, se mostra inadmissível, em tese, utilizar-se de linguagem técnica ou que requeira estudos ou investigações posteriores para sua correta compreensão. Todavia, se o cidadão a que se destina a resposta da ouvidoria seja reconhecidamente um especialista em uma área específica, não haverá problemas em utilizar-se de uma linguagem técnica.

Pode-se dizer, em linhas gerais, que as respostas aos cidadãos devem obedecer aos princípios estabelecidos no art. 11 da Lei Complementar n. 95/98, quais sejam: clareza, precisão e observância à ordem lógica.

#### 11.1 Dicas para a Utilização de Linguagem Cidadã

- Evitar o uso de siglas, abreviações e estrangeirismos;
- Evitar o jargão legal ou técnico;
- Sendo imprescindível a utilização de termos jurídicos ou técnicos, deve ser provida uma explicação simples do conceito;
- As informações disponibilizadas pelas ouvidorias devem ser compreensíveis e o público alvo deve poder utilizá-las;
- O Ouvidor poderá solicitar apoio técnico de variadas profissões (psicólogos, contabilistas, juristas e outros) a depender do tema da manifestação, pois com o auxílio de profissionais da matéria específica possibilitará resposta mais especializada e pertinente ao usuário.

#### 11.2 Respostas Conclusivas

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 sua atuação 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.

Especificamente no caso das denúncias, a resposta conclusiva é aquela que encaminha a manifestação do cidadão, informando-lhe das etapas a serem posteriormente desenvolvidas. Ou seja, uma vez encaminhada a denúncia aos órgãos apuratórios (que podem ser unidades de auditoria, corregedoria, ou outros), a Ouvidoria encerra a sua participação naquela manifestação específica, não lhe cabendo participar do processo de investigação ou de responsabilização em face ao suposto ato ilícito.

Importante ressaltar que, apesar de a resposta conclusiva encerrar o fluxo de tratamento da manifestação, o ouvidor pode voltar a emitir respostas mesmo depois da resposta conclusiva, caso venha a surgir alguma informação relevante no futuro.

O que ocorre é que, após a resposta conclusiva, a ouvidoria já não tem a obrigação de entrar em contato com o cidadão, porém não perde a faculdade de fazê-lo.

### 11.3 Resposta Intermediária

É aquela que, oferecida dentro do prazo de 30 (trinta) dias, prorrogáveis por mais 30 (trinta), informa o cidadão acerca dos encaminhamentos realizados a partir de sua demanda e lhe informa os prazos e etapas previstos até o encerramento de sua manifestação.

É oferecida sempre que não seja possível encerrar o procedimento, dando resposta final ao cidadão, dentro do prazo de trinta dias citado acima. Serve para prestar satisfação ao cidadão quanto aos encaminhamentos realizados com a sua demanda ou para solicitar-lhe esclarecimentos adicionais necessários para a correta tramitação.

Caso se trate de manifestação que demande longo tempo de apuração, a Ouvidoria poderá emitir quantas respostas intermediárias forem necessárias. Porém, deve sempre respeitar o prazo máximo de 30 (trinta) dias prorrogáveis por mais 30 para fazê-lo. Ou seja, deve entrar em contato com o cidadão mensalmente, no mínimo.

Esta funcionalidade tem o objetivo de manter o cidadão informado e, também, de aumentar a interlocução entre o Município e sociedade.

## 12. FOMENTAR UTILIZAÇÃO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria Geral do Município (OGM) com o objetivo de incentivar a utilização da Ouvidoria pelo usuário, deverá planejar e organizar campanha para promover a Ouvidoria como canal de gestão participativa e democrática, fomentando a contribuição do cidadão-usuário para a melhoria contínua da prestação de serviços públicos no âmbito da Administração Pública Municipal de Cujubim.

## 13. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os esclarecimentos adicionais a respeito deste Manual poderão ser obtidos junto a Controladoria Geral do Município (CGM) que, por sua vez, através de procedimentos de Auditoria Interna, poderá aferir a fiel observância de seus dispositivos por parte das diversas unidades da estrutura organizacional.

Por fim, ressaltamos que este Manual tem por objetivo orientar os órgãos quanto as rotinas e procedimentos da Ouvidoria Geral do Município (OGM). É importante destacar que os procedimentos não tem o objetivo de exaurir a matéria regulamentada, tendo em vista que algumas lacunas poderão ser preenchidas na instrução da resposta a manifestação.

Cujubim, 19 de Junho de 2019.

**Géssica Gezebel da Silva Fernandes**  
**Controladora Geral do Município**  
**Dec. 003/GP/2017**

Publique-se:

**Pedro Marcelo Fernandes Pereira**  
**Prefeito do Município de Cujubim**