

Ouvidoria Geral
do Município



SALVADOR
PREFEITURA

PRIMEIRA CAPITAL DO BRASIL

O SISTEMA MUNICIPAL DE OUVIDORIAS

A Construção de um modelo Diferenciado

A OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Criada em 29 de dezembro de 2004 pela lei nº 6.588/2004 estando vinculada à Secretaria Municipal de Governo e regulamentada pelo Decreto nº 15.628 de 29 de abril de 2005 e publicado no DOM no dia 02 de maio de 2005

Finalidade: Receber, encaminhar e acompanhar denúncias, reclamações, elogios e sugestões dos cidadãos relativas à prestação de serviços públicos em geral.

Decreto nº 19.389, 19 de março de 2009:

“A Ouvidoria Geral do Município tem por finalidade promover o exercício da cidadania, recebendo , encaminhando e acompanhando solicitações, sugestões, reclamações, elogios e denúncias dos cidadãos relativas à prestação de serviços públicos municipais em geral, assim como representações contra o exercício negligente ou abusivo de cargos, empregos e funções do Poder Executivo Municipal”

O PROCESSO DE IMPLANTAÇÃO DA OGM

ETAPAS:

-  **ANÁLISE E DIAGNÓSTICO**
-  **DISSEMINAÇÃO DOS CONCEITOS E FILOSOFIA**
-  **DESENVOLVIMENTO E IMPLEMENTAÇÃO DOS TRÊS PILARES DA AÇÃO DE OUVIDORIA**

**A REDE DE
OUVIDORES**

OPERACIONA

**CENTRAL DE
ATENDIMENTO DE
OUVIDORIA**

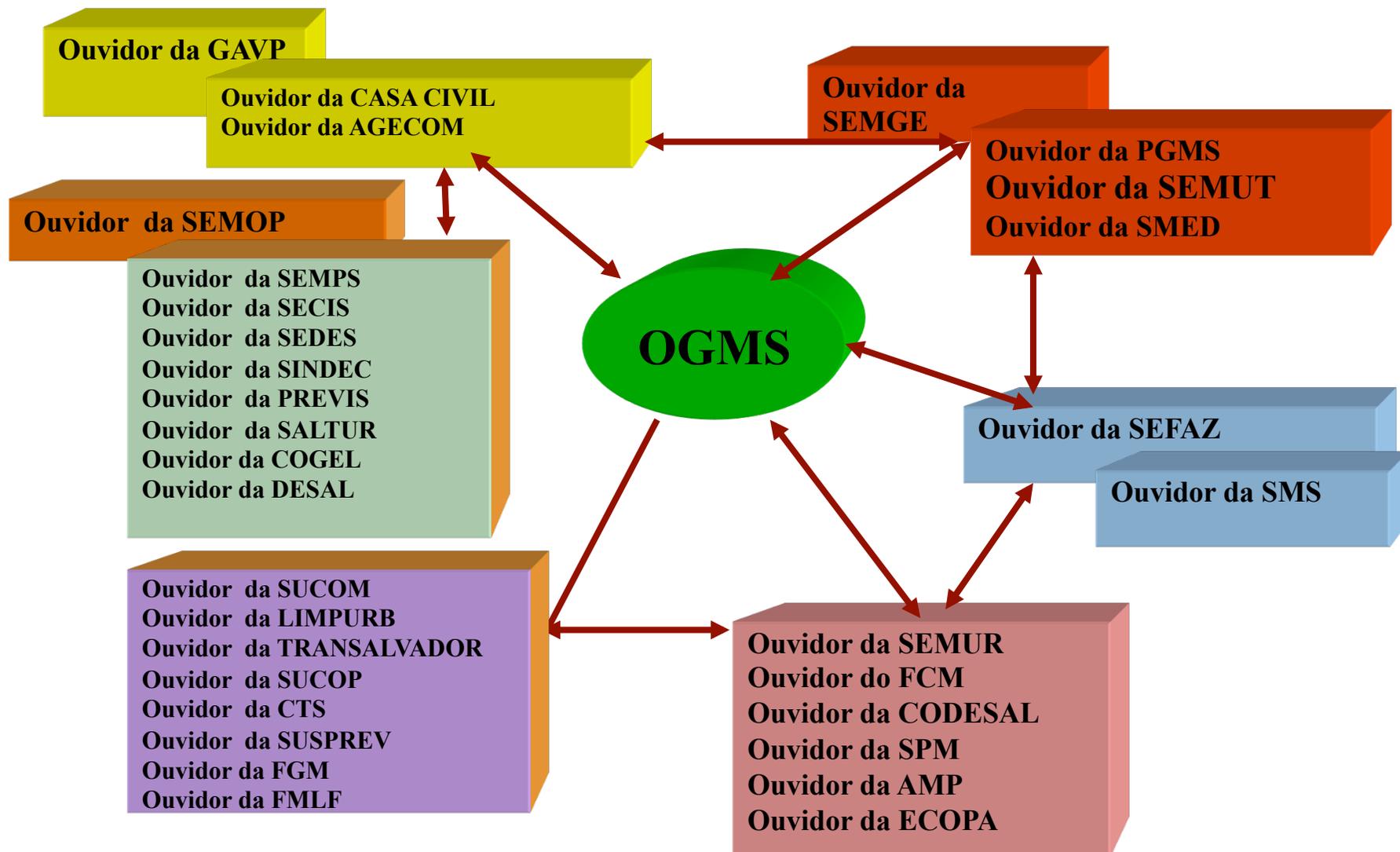
**INFORMAÇÃO /
TECNOLOGIA**

**CAPACITAÇÃO E
RELACIONAMENTO**

**•SEGURANÇA
•GERENCIAMENTO DA
INFORMAÇÃO**



EXEMPLO DA ESTRUTURAÇÃO DA REDE



A NOSSA FILOSOFIA

- ✚ Atender aos cidadãos auxiliando na análise e solução de seus anseios garantindo, **sempre**, uma resposta às suas manifestações.
- ✚ Viabilizar o encaminhamento dos assuntos demandado, **sensibilizando** os gestores quanto a importância da ação de ouvidoria.
- ✚ Oferecer aos cidadãos um meio **institucional, diferenciado, humanizado** e **complementar** de proteção de seus direitos e legítimos interesses.
- ✚ Atuar de forma **autônoma, transparente, imparcial e personalizada** no auxílio ao controle da qualidade dos serviços públicos e no exercício da cidadania.

Ouvidoria Geral
do Município



SALVADOR
PREFEITURA

PRIMEIRA CAPITAL DO BRASIL

**GERAR RESULTADOS ATRAVÉS
DA CRIAÇÃO
DE UM RELACIONAMENTO
DIFERENCIADO**

INSTÂNCIAS DOS SERVIÇOS



Ações posteriores ou
conseqüentes da utilização
da 1ª Instância

Mecanismos para:

- Solicitações de Serviços
- Serviços Especiais
- Serviços de Utilidade Pública ou Emergenciais



FATORES IMPORTANTES SOBRE OUVIDORIA

PARA A IMPLANTAÇÃO DE UMA OUVIDORIA É IMPORTANTE ENTENDER QUE:

- 1. OUVIDORIA NÃO É CENTRAL DE ATENDIMENTO DE SERVIÇOS**
- 2. OUVIDORIA NÃO É CENTRAL DE SOLICITAÇÕES**
- 3. OUVIDORIA NÃO É AUDITORIA NEM CONTROLADORIA**

Ouvidoria Geral
do Município



SALVADOR
PREFEITURA

PRIMEIRA CAPITAL DO BRASIL

**É UMA ESTRUTURA DE
RELACIONAMENTO, GERENCIAMENTO
DE CONFLITOS E AUXÍLIO NO
CONTROLE DA QUALIDADE
DOS SERVIÇOS PÚBLICOS.**

O SISTEMA MUNICIPAL DE OUVIDORIAS (Art.21)

- O Sistema Municipal de Ouvidorias de Salvador deve funcionar na modalidade de uma “REDE DE OUVIDORIAS SETORIAS”**
- As atividades devem ser desenvolvidas de forma descentralizada, através das Ouvidorias Setoriais e de Ouvidores especialmente indicados pelos Gestores das Secretarias, órgãos, autarquias e entidades da administração municipal.**
- O Sistema Municipal de Ouvidorias será coordenado e supervisionado pela OGMS conforme decreto proposto.**
- A OGMS deve prestar apoio técnico, através de seus quadros, na implantação da REDE DE OUVIDORES**
- A Rede de Ouvidores Setoriais estará interligada através de um processo de relacionamento e pelo Sistema Informatizado de Gestão - SIG da OGMS.**
- Realização do PQO**

Ouvidoria Geral
do Município



SALVADOR
PREFEITURA

PRIMEIRA CAPITAL DO BRASIL

O SISTEMA MUNICIPAL DE OUVIDORIA encontra suporte em duas vertentes: a OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO, coordenadora do sistema, e a REDE DE OUVIDORES.

COMPETÊNCIAS do OUVIDOR do ÓRGÃO

- I – receber, examinar, registrar no Sistema Informatizado de Gestão e buscar solução para as sugestões, reclamações e denúncias referentes aos procedimentos e ações de agentes e setores do respectivo Órgão ou Entidade;**
- II – fornecer respostas rápidas, com clareza e objetividade, às questões apresentadas pelos cidadãos;**
- III – resguardar o sigilo das informações recebidas com esse caráter;**
- IV – articular, sistematicamente, com a OGM, fornecendo respostas às questões apresentadas;**
- V – participar de reuniões, congressos, encontros e atividades técnicas, sempre que convocados pela OGM;**
- VI – identificar oportunidades de melhorias na prestação dos serviços públicos e propor soluções;**
- VII – integrar grupos de trabalho para a realização de projetos especiais vinculados ao Sistema Municipal de Ouvidorias.**

VISÃO

Atender de forma hábil, eficaz e pro ativa ao cidadão através da Rede Municipal de Ouvidorias viabilizando o atendimento das suas necessidades por meio da articulação com os Órgãos Municipais e o controle da qualidade dos serviços públicos municipais, garantindo assim, o exercício pleno da cidadania.

OBJETIVO

Identificar a realidade atual das Ouvidorias que compõem a Rede Municipal de Ouvidorias de Salvador, intermediando entre os órgãos o fornecimento de ferramentas para melhorias na infra-estrutura, capacitação e gestão das ouvidorias desenvolvendo o acompanhamento da evolução e da qualidade do atendimento dos serviços públicos municipais.

METAS

- 1. Mapeamento da situação atual das Ouvidorias que compõem o SMO e elaboração do diagnóstico situacional.**
- 2. Desenvolvimento do projeto de reestruturação e gestão técnica e operacional para as Ouvidorias do SMO, considerando suas características e especificações do órgão na prestação de serviço ao cidadão.**
- 3. Acompanhamento do desenvolvimento e implantação do Sistema Informatizado de Gestão na Prefeitura Municipal do Salvador.**
- 4. Desenvolvimento do modelo conceitual e operacional, considerando o fluxo de procedimentos para cada ouvidoria da SMO.**
- 5. Implantação do Selo de Qualidade de Ouvidoria que, através dos indicadores de desempenho, certificará as ouvidorias do SMO com melhores desempenhos no controle da qualidade na prestação de serviços e no atendimento ao cidadão.**

"O trabalho da ouvidoria está ligado diretamente a dois eixos estratégicos: fortalecer a imagem institucional como uma gestão humanista, democrática, empreendedora e de qualidade, e buscar eficiência e eficácia nas ações institucionais, por meio de uma administração empreendedora e profissional..."

*Vera Giangrande
Ex-Ouvidora do Grupo Pão de Açúcar*