

CONTROLADORIA  
GERAL DO  
MUNICÍPIO DE  
TRÊS RIOS

---

# MANUAL DE OUVIDORIA

# 2023

01.

INTRODUÇÃO

02.

CONCEITO

03.

COMPETÊNCIAS

04.

OUVIDOR

05.

FLUXOGRAMA

06.

ROTEIRO DE ACESSO

07.

TIPOS DE DEMANDA

08.

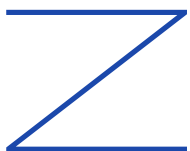
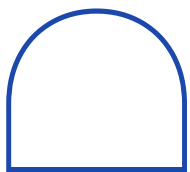
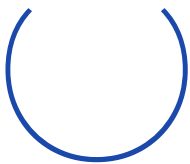
DEMANDANTE

09.

PRAZOS

10.

ROTEIRO DE ACESSO APP  
TRÊS RIOS + DIGITAL - ANEXO



# OUVIDORIA CIVIL

A Ouvidoria é uma importante instância de comunicação e participação cidadã, cujo objetivo é promover a transparência, a ética e a eficiência na administração pública. A criação das ouvidorias está respaldada pela Lei nº 13.460/2017, conhecida como Lei de Defesa do Usuário de Serviços Públicos. Ela tem a função de assegurar que as manifestações sejam tratadas de forma adequada, ética e respeitosa, levando em consideração os direitos e interesses dos envolvidos.

A ouvidoria é responsável por receber as demandas dos usuários. Ela é um canal de comunicação direto entre os cidadãos e as instituições governamentais, proporcionando um espaço seguro para receber reclamações, sugestões, denúncias e elogios relacionados aos serviços públicos prestados. O principal objetivo da ouvidoria é buscar soluções adequadas, fornecendo respostas claras e objetivas aos interessados, a fim de solucionar problemas, corrigir falhas e melhorar a qualidade dos serviços oferecidos.

A Lei de Defesa do Usuário de Serviços Públicos estabelece diretrizes fundamentais para o funcionamento das ouvidorias, tais como a garantia da gratuidade, a independência e a imparcialidade na apuração das demandas. Além disso, a legislação determina prazos para o atendimento e a resposta aos cidadãos, bem como a obrigatoriedade de fornecer informações claras e acessíveis sobre os procedimentos e as formas de acesso à ouvidoria.

A ouvidoria é um mecanismo essencial para o fortalecimento da democracia e a promoção da cidadania ativa. Ela contribui para a construção de uma gestão pública mais eficiente, responsável e comprometida com as necessidades da sociedade. Ao ouvir as demandas dos cidadãos, a ouvidoria possibilita a identificação de problemas recorrentes, identificação de falhas nos processos internos, a adoção de medidas corretivas e a melhoria contínua dos serviços públicos.

Além disso, a ouvidoria exerce um papel relevante no combate à corrupção e no fortalecimento da integridade na administração pública. Ao receber denúncias e informações sobre possíveis irregularidades, ela desempenha um papel preventivo e investigativo, contribuindo para a promoção da transparência e o combate à impunidade.

A ouvidoria é um instrumento importante para o exercício do controle social, permitindo que os cidadãos exerçam seu direito de participar ativamente da gestão pública. Ela representa uma forma de empoderamento dos cidadãos, possibilitando que suas vozes sejam ouvidas e suas demandas sejam atendidas. Em muitos casos, ela atua como um último recurso, quando os canais tradicionais de atendimento não foram capazes de solucionar a demanda do usuário.

A ouvidoria, amparada pela Lei nº 13.460/2017, é um mecanismo de grande relevância para a promoção da transparência, da ética e da eficiência na administração pública brasileira. Por meio da ouvidoria, os cidadãos podem exercer sua cidadania ativa através da participação e do controle da administração pública, constituindo-se em um canal de interlocução entre o cidadão e o poder público, contribuindo para a melhoria dos serviços públicos e para o fortalecimento da democracia no país.

## 2. CONCEITO

De acordo com o Decreto Municipal nº xxx de xxx de 2023, Ouvidoria é unidade de controle e participação social responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações denúncias, sugestões e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos, prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aprimoramento da gestão pública.

Nessa perspectiva, a Ouvidoria é um canal de diálogo, controle e participação social, qualificado em tratar das demandas individuais do cidadão, propondo soluções coletivas para melhoria dos serviços prestados à população bem como aperfeiçoamento da gestão, atuando como um instrumento de interlocução entre a população e a administração pública que a representa, auxiliando os cidadãos em suas relações com o município garantindo que suas manifestações e demandas sejam efetivamente atendidas.

# 3. COMPETÊNCIAS

01

**Ouvir e compreender as diferentes formas de manifestação dos cidadãos.**

A OGMTR atua como intermediadora entre o município e a população sendo, portanto, uma ponte, pois aproxima a Administração das pessoas.

02

**Reconhecer os cidadãos, sem qualquer distinção, como sujeitos de direito.**

O princípio da impessoalidade, que rege as atividades da Administração Pública, se traduz, no âmbito da Ouvidoria Geral do Município de Três Rios, na obrigatoriedade de reconhecer os cidadãos como sujeitos de direito, sem fazer dentre eles qualquer tipo de distinção.

03

**Caracterizar e qualificar cada situação, demanda ou manifestação de forma apropriada identificando os seus contextos, para que o município possa utilizá-las como oportunidades de melhoria na gestão.**

Através do recebimento, registro e tratamento de denúncias e manifestações do cidadão sobre os serviços prestados à sociedade e a adequada aplicação de recursos públicos, visando a melhoria da sua qualidade, eficiência, resolubilidade, tempestividade e equidade.

04

**Fomentar o controle social e a participação popular**

A ouvidoria é uma entidade que promove a comunicação trabalhando na melhoria da comunicação entre agentes da administração Municipal e os cidadãos comuns, agregando valor tanto à manifestação do cidadão quanto à resposta do município.

05

**Demonstrar os resultados produzidos em razão da participação social**

Por meio do tratamento adequado às manifestações, isto é, recebê-las e respondê-las de acordo com um procedimento pré-estabelecido que contem prazos e fluxos bem delineados, produzindo relatórios gerenciais capazes de subsidiar a gestão pública nos processos decisórios do município.

# 3. COMPETÊNCIAS

- Qualquer pessoa pode registrar uma manifestação na Ouvidoria?

Sim. Qualquer pessoa, física ou jurídica, pode apresentar Comunicação, Denúncia, Elogio, Reclamação, Solicitação, Sugestão e Pedido de Acesso à Informação.

- O que a Ouvidoria não faz?

A Ouvidoria não atua como auditoria, corregedoria, fiscalização, comissão de ética ou outros. A Ouvidoria não investiga, processa ou pune ninguém. Somos um setor de relacionamento.

## 4. OUVIDOR

O Ouvidor é o profissional qualificado para realizar a interação entre o cidadão e a instituição, sendo de grande importância para o cargo.

Alguns requisitos devem orientar a personalidade e a atuação do ouvidor:

**01** Deve ser uma pessoa aberta ao diálogo, sabendo escutar opiniões diferentes das suas e preparado para estar na posição do outro;

**02** Deve conhecer os procedimentos, fluxos e as áreas do órgão ou entidade que trabalha.

## 4. OUVIDOR

O Ouvidor deve ter algumas qualidades pessoais para exercer a função:

- Curso de qualificação;
- Noções de informática;
- Boa leitura e escrita;
- Capacidade de articulação;
- Habilidade em mediação de conflitos com atuação ética, empática e imparcial;
- Motivação em busca da qualidade do atendimento ao cidadão;
- Capacidade de trabalhar em equipe;
- Inteligência emocional;
- Raciocínio Lógico;
- Capacidade analítica

---

O papel de ouvir vai além de registrar uma manifestação. O ouvidor tem que entender que o cidadão está necessitando, e observar que sua manifestação vai além do que está escrito ou gravado na mensagem, saber a sutileza do que realmente contém na manifestação para apurar, elaborar e dar uma resposta satisfatória ao cidadão.



# 5. FLUXOGRAMA

## REGISTRO DE INFORMAÇÕES:



# 7. TIPOS DE DEMANDA

01

**ELOGIO:** manifestações que apresentem reconhecimento, apreço ou satisfação em face de um serviço prestado ou pela atuação de servidor no exercício de suas funções;

02

**SUGESTÃO:** manifestações que versarem sobre ideia ou proposta para o aprimoramento das atividades da administração, as quais poderão vir a ser utilizadas como parâmetro para a melhoria da qualidade e eficiência dos serviços prestados à sociedade;

03

**SOLICITAÇÃO:** manifestações que tratem de pedido de esclarecimento, orientação ou providência acerca de matéria atinente à atuação ou ao funcionamento da Prefeitura.

04

**RECLAMAÇÃO:** manifestações que expressem desagrado ou protesto em face de um serviço prestado ou pela atuação ou omissão de servidor, estagiário ou colaborador no exercício de suas funções;

05

**DENÚNCIA:** manifestações que relatarem fatos que contiverem indícios de irregularidades, de dano ao erário, de enriquecimento ilícito ou de ofensa aos princípios e normas que regem a Administração Pública;

# 7. TIPOS DE DEMANDA

Qualquer pessoa pode registrar uma manifestação na Ouvidoria?

Sim. Qualquer pessoa, física ou jurídica, pode apresentar Comunicação, Denúncia, Elogio, Reclamação, Solicitação, Sugestão e Pedido de Acesso à Informação.

É possível registrar uma manifestação sem se identificar?

Sim, é possível registrar uma manifestação de ouvidoria sem se identificar no momento do cadastro, a mesma é categorizada como comunicação, no entanto, esta forma de cadastro não possibilita ao usuário o acompanhamento e a resposta de sua manifestação.

## 9. PRAZOS

No caso de pedido de acesso à informação relacionado à Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), não sendo possível conceder o acesso imediato à informação, o pedido deverá ser atendido em até 20 (vinte) dias. Este prazo poderá ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o demandante.

Controlador-Geral do Município de Três Rios  
Getúlio de Oliveira

Controlador-Geral Adjunto do Município de Três  
Rios  
Jorge José dos Santos

Ouvidor Geral do Município de Três Rios  
Iuri de Oliveira Medeiros

#### CORPO TÉCNICO

Simone Ferreira Cabral  
Manuella Ramos Figueira  
Renata de Oliveira Pinto Ramos  
Ulisses Valentim  
Iuri de Oliveira Medeiros  
Laís Da Silva Fernandes

---

## CONTATO

Prefeitura Municipal de  
Três Rios - RJ

PRAÇA SÃO SEBASTIÃO,  
81 – CENTRO – TRÊS  
RIOS/RJ – CEP: 25.804-  
080

Tel. (24) 2251-7400  
[controladoria@tresrios.rj.gov.br](mailto:controladoria@tresrios.rj.gov.br)

# ROTEIRO DE ACESSO

Sistema Fala.BR

1.Link para acessar o sistema: [PASSO A PASSO PARA REGISTRAR MANIFESTAÇÕES](#):

2. Em seguida deve-se realizar o cadastro no sistema FALA.BR, clique no botão "Cadastrar", no canto superior direito, e preencha os dados obrigatórios para cadastro.



Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

## Crie um novo cadastro

### Informações básicas

Os campos sinalizados com asterisco \* são de preenchimento obrigatório

Nome *	<input type="text"/>	Tipo de pessoa *	<input type="text" value="Pessoa Física"/>	País *	<input type="text" value="Brasil"/>
E-mail *	<input type="text"/>	Confirmação de e-mail	<input type="text"/>	Documento *	<input type="text" value="CPF"/>
		Número *	<input type="text"/>		
Senha *	<input type="password"/>	Confirmação de senha *	<input type="password"/>		
Informações de contato	<input type="text"/>	Informações pessoais	<input type="text"/>		

[Voltar](#) [Avançar](#)

3. Depois de realizar o cadastro o usuário receberá um e-mail para validação da conta do Fala.br

4. Após a validação da conta clique em “Entrar” e faça o login no Fala.br digitando o Login e a senha, caso tenha esquecido sua senha, clique em “Esqueci a senha”, uma outra opção de login é através do Gov.br.

Tipo > Descrição > Revisão > Conclusão

O que você quer fazer?

AJUDA

<b>Acesso à Informação</b> Solicite acesso a informações públicas	<b>Denúncia</b> Comunique um ato ilícito praticado contra a administração pública	<b>Elogio</b> Expresse se você está satisfeito com um atendimento público	<b>Reclamação</b> Manifeste sua insatisfação com um serviço público
<b>Simplifique</b> Sugira alguma ideia para desburocratizar o serviço público	<b>Solicitação</b> Peça um atendimento ou uma prestação de serviço	<b>Sugestão</b> Envie uma ideia ou proposta de melhoria dos serviços públicos	

Para continuar, escolha uma identificação

Seus dados pessoais estarão protegidos, nos termos da Lei 13.460/2017.

Login Fala.Br

Identificação com restrição de acesso.  
Insira seus dados de login e senha para continuar.

Login

Senha

Não possui usuário? [Criar Conta](#)

[Esqueci a senha](#)

Entrar

Login gov.br (Login único)

Você pode criar o seu cadastro autenticado por meio do login único gov.br para ter acesso a todos os serviços públicos digitais em um só cadastro.

Entrar com gov.br

# Recuperar Senha

## 1. Obter Dados para Nova Senha > 2. Conclusão

Informe no campo abaixo o seu login cadastrado no sistema.

Uma mensagem será encaminhada para o seu e-mail com as orientações para geração de uma nova senha.



Login:

- Para usuário do tipo cidadão, o login é o e-mail cadastrado.
- Para usuário do tipo servidor, o login é o CPF (sem formatação).
- Para usuário do tipo sistema, o login é o nome do usuário previamente cadastrado.

Continuar

5. A plataforma Fala.br oferece várias funções, o usuário poderá registrar as seguintes manifestações:

- Pedidos de Acesso à Informação
- Denúncia
- Elogio
- Reclamação
- Simplifique
- Solicitação
- Sugestão

O que você quer fazer?

AJUDA

<b>Acesso à Informação</b> Solicite acesso a informações públicas	<b>Denúncia</b> Comunique um ato ilícito praticado contra a administração pública	<b>Elogio</b> Expresse se você está satisfeito com um atendimento público	<b>Reclamação</b> Manifeste sua insatisfação com um serviço público
<b>Simplifique</b> Sugira alguma ideia para desburocratizar o serviço público	<b>Solicitação</b> Peça um atendimento ou uma prestação de serviço	<b>Sugestão</b> Envie uma ideia ou proposta de melhoria dos serviços públicos	



6. Ao clicar em “Nova Manifestação” aparecerá as sete opções de manifestações disponível: acesso à informação, denúncia, elogio, reclamação, simplifique, solicitação e sugestão. Selecione o órgão de destino, Prefeitura Municipal – Três Rios/RJ, na descrição digite o assunto da manifestação, na opção “Fale aqui” escreva a sua manifestação e por último clique em “Avançar” para registrar a manifestação

Bem-vindo à plataforma integrada de ouvidoria e acesso à informação

**Nova Manifestação**

**Minhas Manifestações**

**Meu Usuário**

---

**Destinatário**

Órgão para o qual você quer enviar sua manifestação\*

Prefeitura Municipal - Três Rios/RJ

Filtre por esfera (federal, estadual ou municipal)

**Descrição**

Sobre qual assunto você quer falar

Selecione um Assunto

Não encontrou? Clique aqui

**Fale aqui \***

Descreva abaixo o conteúdo de sua manifestação. Seja claro e objetivo.  
Informações pessoais, inclusive identificação, não devem ser inseridas a não ser que sejam essenciais para a caracterização da manifestação.

[Incluir Anexos](#)

**Canal de entrada \***

Selecione

**Local do Fato ?**

**UF** **Município** **Local**

Selecione  Exemplo: posto de saúde nº 03

**Quais são os envolvidos no fato? ?**

Nome do Envolvido	Órgão/Empresa	Função do Envolvido
<input type="text"/>	<input type="text"/>	Selecione <input type="text"/>

[Voltar](#) [Avançar](#)

Observação:

O usuário poderá incluir arquivos na parte de “Incluir anexos”, a quantidade de arquivos é limitado a 10 e não pode ser superior a 30 MB

7. A próxima tela exibirá o Resumo da Manifestação, em seguida clique em “Concluir”.

## Revisão e conclusão de elogio para o cidadão

AJUDA

Atenção: você está fazendo um registro para outro usuário

### Resumo da sua manifestação

Tipo de manifestação	Elogio
Órgão destinatário	Prefeitura Municipal - Três Rios/RJ
Assunto	-
Local do fato	-
Modo de resposta	Pelo sistema (com avisos por email)
Canal de entrada	Presencial

### Fale aqui

Teste

### Anexos Originais

Não foram encontrados registros.

### Envolvidos

Não foram encontrados registros.

### Campos adicionais

Não foram encontrados registros.

Usuário

« Voltar

Concluir

8. Por fim, o sistema gera um Número de Protocolo e um Código de Acesso para que o usuário consiga consultar sua manifestação em “Minhas Manifestações”.

## Sua manifestação foi registrada com sucesso

AJUDA

### Obrigado pela sua participação!

Para acompanhar o andamento da sua manifestação, anote e guarde o número de protocolo e o código de acesso a seguir:

SEU NÚMERO DE PROTOCOLO:

02862.2023.000121-51

CÓDIGO DE ACESSO AO PROTOCOLO:

hbba3698

E-MAIL UTILIZADO:

### PARA CONSULTAR SUA MANIFESTAÇÃO:

#### Cidadão sem cadastro no sistema

Informe o número do protocolo e o código de acesso informado acima.

#### Cidadão cadastrado:

Acesse o sistema (com seu usuário e senha) e consulte todas as manifestações que você cadastrou no sistema

Imprimir

9. O usuário do sistema Fala.br caso queira registrar uma denúncia de forma anônima (sem se identificar) poderá cadastrar na aba “Denúncia” a sua manifestação. O procedimento de registrar a manifestação é o mesmo informado anteriormente.

The screenshot shows the top navigation bar of the Fala.br website. It includes the logo 'gov.br' with 'Controladoria-Geral da União' below it, and menu items: 'Inicio', 'Cadastre-se', 'Órgãos', 'Download de Dados LAI', 'Ouvidorias.gov', 'Ajuda', 'Entrar', and 'Cadastrar'. Below the navigation bar, there is a breadcrumb trail: 'Fala.BR' > 'Três Rios/RJ'. The main content area is titled 'O que você quer fazer?' and features a grid of seven service categories, each with an icon and a brief description:

- Acesso à Informação**: Solicite acesso a informações públicas.
- Denúncia**: Comunique um ato ilícito praticado contra a administração pública.
- Elogio**: Exprese se você está satisfeito com um atendimento público.
- Reclamação**: Manifeste sua insatisfação com um serviço público.
- Simplifique**: Sugira alguma ideia para desburocratizar o serviço público.
- Solicitação**: Peça um atendimento ou uma prestação de serviço.
- Sugestão**: Envie uma ideia ou proposta de melhoria dos serviços públicos.

## Para continuar, escolha uma identificação

Seus dados pessoais estarão protegidos, nos termos da Lei 13.460/2017.

### Login Fala.Br

Identificação com restrição do acesso.  
Insira seus dados de login e senha para continuar.

Login

Senha

[Não possui usuário? Criar Conta](#)

[Esqueci a senha](#)

**Entrar**

### Login gov.br (Login único)

Você pode criar o seu cadastro autenticado por meio do login único gov.br para ter acesso a todos os serviços públicos digitais em um só cadastro.

**Entrar com gov.br**

### Não identificado

As manifestações registradas de maneira anônima são consideradas "Comunicações" e não é possível o seu acompanhamento. Caso deseje acompanhar o andamento de sua manifestação e receber uma resposta do órgão ou entidade, por favor identifique-se.

**Continuar sem me identificar**

10. Após a realização da manifestação a Ouvidoria encaminhará a demanda para o setor competente para análise e providências.

11. O usuário poderá acompanhar as suas manifestações cadastradas em “Minhas Manifestações”.

Bem-vindo à plataforma integrada de ouvidoria e acesso à informação



**Nova Manifestação**



**Minhas Manifestações**



**Meu Usuário**

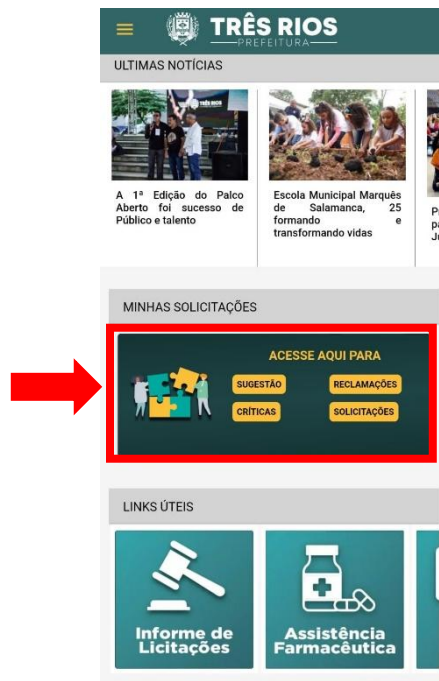
12. Caso o usuário tenha alguma dúvida, poderá acessar o Manual do Sistema através do link: [https://wiki.cgu.gov.br/index.php/P%C3%A1gina\\_principal](https://wiki.cgu.gov.br/index.php/P%C3%A1gina_principal).

## Sistema Três Rios + Digital – Fazer uma solicitação

1. Baixar o APP de acordo com o seu smartphone:



2. Na tela inicial do APP, na parte “Minhas Solicitações”, o usuário deve clicar na imagem, conforme demonstrado abaixo



3. Caso não tenha cadastro o usuário deve clicar no ícone “Cadastre-se” na parte inferior da tela

TRÊS RIOS  
PREFEITURA

TRÊS RIOS  
PREFEITURA  
A SERVIÇO DO POVO

Email

Senha

ENVIAR

Esqueci minha senha

NÃO TEM CADASTRO?

CADASTRE-SE

4. Aceitar a Política de Privacidade e depois preencher todos os dados solicitado para cadastro e depois clique em enviar.

TRÊS RIOS  
PREFEITURA

TRÊS RIOS  
PREFEITURA  
A SERVIÇO DO POVO

Email

CPF

Data de nascimento

Numero de Celular

SENHA

Senha

Confirme a Senha

ENDEREÇO

Logradouro (Rua,Avenida,Beco...)

Numero

Bairro

Complemento (Casa 1, Sobrado...)

5. Caso já tenha cadastro, faça o login com o Email e Senha e depois clique no "Enviar".

TRÊS RIOS  
PREFEITURA

TRÊS RIOS  
PREFEITURA  
A SERVIÇO DO POVO

Email

Senha

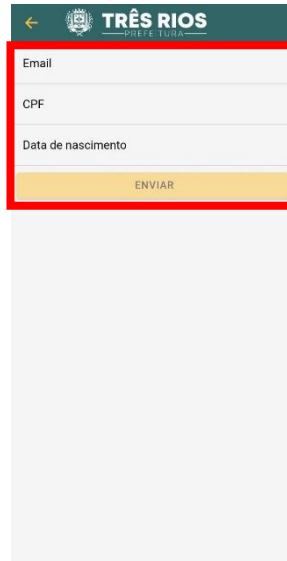
ENVIAR

Esqueci minha senha

NÃO TEM CADASTRO?

CADASTRE-SE

6. Caso tenha esquecido sua senha, clique em “Esqueci a senha”, preencha com as informações solicitadas e clique em “Enviar”, após o envio das informações o usuário receberá uma nova senha via e-mail.



TRÊS RIOS  
PREFEITURA

Email

CPF

Data de nascimento

ENVIAR

7. Após a realização do login o usuário deverá escolher o tipo de solicitação.



TRÊS RIOS  
PREFEITURA

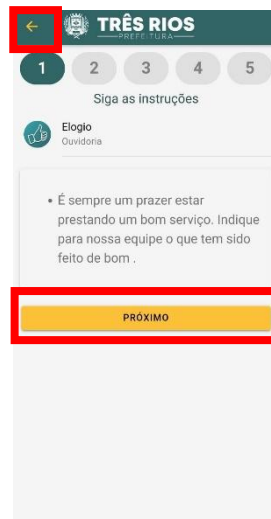
Escolha sua solicitação

Busque por um serviço...

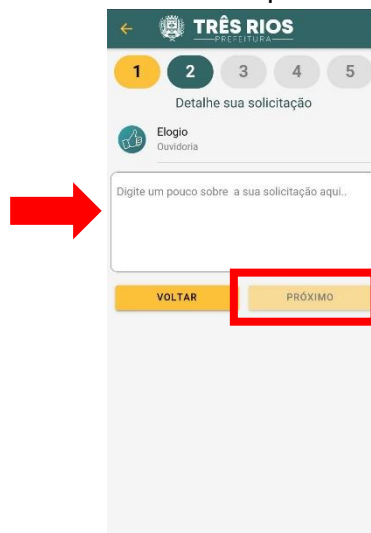
O QUE VOCÊ DESEJA?

-  **Possível Foco de Dengue**  
Secretaria de Saúde e Defesa Civil
-  **Fiscalização - Vigilância Sanitária**  
Secretaria de Saúde e Defesa Civil
-  **Troca de Lâmpada**  
Secretaria de Serviços Públicos
-  **Capina**  
Secretaria de Serviços Públicos
-  **Coleta de Entulho**  
Secretaria de Serviços Públicos
-  **Coleta de Lixo**  
Secretaria de Serviços Públicos
-  **Colocação de Recipiente para Coleta de Lix**  
Secretaria de Serviços Públicos
-  **Reparos de Postes de Energia**  
Secretaria de Serviços Públicos

8. O processo de envio da solicitação é dividido em cinco etapas.
  - I. A primeira é a confirmação do serviço selecionado, se estiver certo clique em “Próximo”, caso não esteja clique em voltar na seta localizada no canto superior esquerdo.



- II. A segunda é a descrição do serviço solicitado, após detalhar a manifestação o usuário clicará em próximo.



- III. A terceira é a possibilidade tirar foto da sua solicitação, caso tenha foto ou não clique em “Próximo”.



- IV. A quarta é a possibilidade de gravar uma mensagem de áudio, caso grave ou não a mensagem clique em “Próximo”.





- V. A quinta é a revisão e envio da solicitação, se a solicitação estiver correta clique em “Enviar”, caso queira revisar a solicitação clique em “Voltar”.



9. Para verificar a solicitação o usuário deverá clicar no menu do canto superior esquerdo.



10. Após clicar no menu o usuário deverá ir em “Minhas Solicitações”, após será aberta a listagem com todas as solicitações.



11. Para verificar a resposta da solicitação aberta, o usuário deverá clicar na solicitação e em seguida abrirá a página com a resposta.

🔍 Busque por uma solicitação...

MINHAS SOLICITAÇÕES

 #938 - Elogio NOVO  
Ouvidoria

---

---

---

 Elogio  
Ouvidoria

RESOLVIDO

Mensagem

ok - 21/06/2023 15:23 <br/> Data da Solicitação : 21/06/2023 15:11

DETALHE DA SOLICITAÇÃO

**Prefeitura**

ARQUIVOS