



ESTADO DE RONDÔNIA
PODER LEGISLATIVO
CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO FRANCISCO DO GUAPORÉ

Ouvidora geral e encarregado pela proteção de dados (LAI): Angelica monteiro

Matrícula: 329

Telefone: (69)99359-2498

Horário de atendimento: 7:30h às 13:30hs.

Email: ouvidoriacmsfg@gmail.com

End: Rua Rondônia, nº 2811 - Bairro Alto Alegre

São Francisco do Guaporé, RO/cep 76935000

O QUE É?

Ouvidoria municipal é um órgão da administração pública que permite o diálogo entre o cidadão – usuário dos serviços públicos – e a Prefeitura. Pode ser considerada um produto do protagonismo, alcançado pela sociedade civil, cujos anseios de participação vêm impondo, progressivamente, um novo relacionamento entre o cidadão e o Governo.

A ouvidoria apresenta-se como instrumento autêntico da democracia participativa, na medida em que transporta o cidadão comum para o âmbito da administração pública. Este ganha voz ativa por meio do ouvidor, seu porta-voz, uma vez que suas manifestações/demandas são recebidas pela administração, analisadas e respondidas.

A ouvidoria permite a correção e o aprimoramento dos serviços públicos prestados à sociedade. Além disso, contribui para o aprimoramento, pois sua ação fortalece a formação de uma consciência cidadã voltada para questões de interesse público e de caráter universal.

FINALIDADE:

A ouvidoria pública, canal de comunicação entre o cidadão e a Câmara, permite o alcance de diversos objetivos sociais, viabilizar o controle social da qualidade dos serviços públicos e possibilitar ao gestor a formação de diagnósticos, para a ação qualitativa na melhoria da prestação dos serviços. Assim, compreende-se ouvidoria como importante meio pelo qual o cidadão participa de forma efetiva da gestão pública, seja na esfera federal, estadual ou municipal.

O ouvidor atua em prol da administração e do cidadão, atendendo solicitações de servidores, desempenhando o controle social de forma preventiva e corretiva, mediando a solução de conflitos interpessoais. Ele também deve



ESTADO DE RONDÔNIA
PODER LEGISLATIVO
CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO FRANCISCO DO GUAPORÉ

recomendar a suspensão de práticas arbitrárias ou negligentes e situações de abuso de poder. A ouvidoria estreita a relação entre o cidadão e as organizações públicas, otimizando a prestação de serviços, fortalecendo, assim, o exercício da cidadania. Ao fornecer informações sobre o trabalho realizado por uma instituição, a ouvidoria possibilita ao cidadão, exemplificativamente:

- . Enumerar falhas;
- . Sinalizar necessidades;
- . Sugerir alternativas;
- . Reafirmar os bons serviços prestados pela instituição.

A ouvidoria pública tem como princípio conscientizar o cidadão sobre o direito de ter acesso ao serviço público

eficiente, bem como auxiliá-lo a resolver problemas junto aos órgãos da administração. Deve ser compreendida como

instrumento a serviço da democracia, pois permite a opinião direta do cidadão, que tem a oportunidade de se

manifestar sobre a qualidade dos serviços públicos. Voltada para satisfazer as necessidades do cidadão, ela funciona

como um agente promotor de mudanças e almeja sempre a garantia de direitos fundamentais.

Nesse contexto, a ouvidoria se insere como:

- . Espaço de defesa dos direitos e legítimos interesses dos cidadãos, garantindo a livre expressão de todos os públicos, fortalecendo os princípios do diálogo, da transparência e da ética;



ESTADO DE RONDÔNIA
PODER LEGISLATIVO
CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO FRANCISCO DO GUAPORÉ

. Instrumento da democracia participativa, em que o cidadão comum ganha voz ativa, tendo em vista que suas críticas, denúncias e reclamações são acolhidas pela gestão, como contribuição no saneamento de irregularidades

e aprimoramento dos serviços públicos prestados à sociedade;

. Agente de mudança, ao avaliar as políticas públicas implementadas pelo Governo, do ponto de vista do cidadão,

com objetivo de contribuir com os órgãos executivos na identificação de problemas sistêmicos, na correção dos desvios e na proposição de novos procedimentos.

PAPEL DA OUVIDORIA:

As ouvidorias não podem ser confundidas com Serviço de Atendimento ao Cidadão (SIC), nem com os órgãos que

fiscalizam e controlam os serviços prestados pela administração pública direta e indireta.

As ouvidorias devem ser procuradas depois de esgotadas as possibilidades de atendimento ou solução pelas áreas competentes.

A ouvidoria permite a correção e o aprimoramento dos serviços públicos prestados à sociedade. Além disso, contribui

para o aprimoramento, pois sua ação fortalece a formação de uma consciência cidadã voltada para questões de

interesse público e de caráter universal.

EM QUE A OUVIDORIA DIFERE DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)?

Ouvidoria Serviço de Informação ao Cidadão – SIC

Lida com a execução Lida com a rotina

Atua estrategicamente atua operacionalmente

Atende em última instância atende situações rotineiras

Atendimento personalizado Atendimento personalizado

Atua na mediação de conflitos atua diretamente na Transparência Municipal

Elogio, Sugestão, Crítica, Reclamação ou Denúncia Solicitações de Acesso a Informações Públicas

A Ouvidoria Geral do município estrutura o seu processo de trabalho sob dez pilares de sustentação: a ética, o sigilo,

a legalidade, a transparência, a disponibilidade, a impessoalidade, a imparcialidade, a eficiência, a autonomia e o

monitoramento da resposta, onde ouvir é um ato de respeito e de importância ao outro.

AÇÕES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA:

Recebe e apura denúncias, reclamações, sugestões, elogios, pedidos de informação sobre atos considerados

arbitrários ou que contrariem o interesse público, praticados por servidores ou agentes públicos do município de São Francisco do Guaporé/RO;

Receber reclamações e denúncias estas através de delação anônima ou não, com a apresentação de elementos de convicção que evidenciem a materialização do fato delituoso;



ESTADO DE RONDÔNIA
PODER LEGISLATIVO
CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO FRANCISCO DO GUAPORÉ

Busca a ampliação dos canais de comunicação direta entre a administração pública e a população, no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços públicos do município.

Recomendar a instauração de procedimentos administrativos para o exame técnico das questões e a adoção de medidas para apuração de todo e qualquer ato lesivo ao patrimônio público de que venha a ter ciência em razão do exercício de suas funções;
Manter sigilo, quando solicitado sobre as reclamações e denúncias;
Informar aos interessados as providências adotadas em razão do seu pedido, excepcionados os casos em que a lei assegura o dever do sigilo.

05 de agosto de 2026
SÃO FRANCISCO DO GUAPORÉ /RO.