

Documento traz orientações ao gestor municipal sobre o processo de criação de ouvidorias públicas

A Controladoria-Geral da União (CGU) atualizou a cartilha “7 Passos para Criar uma Ouvidoria no meu Município”, criada para apoiar o gestor público municipal na criação de uma ouvidoria. Produzida no âmbito do Programa de Fortalecimento das Ouvidorias, a cartilha traz orientações sobre como um município pode regulamentar a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, conhecida como Código de Defesa do Usuário do Serviço Público, que dispõe, entre outras questões, sobre a organização e o funcionamento de ouvidorias públicas.

A cartilha reúne ainda informações sobre como deve ser feita a escolha do ouvidor e da equipe de trabalho que irá fazer o atendimento ao cidadão. Também traz indicações de como deve ser a infraestrutura da ouvidoria, abordando questões sobre acessibilidade, necessidade de sala individual para atendimento presencial e tecnologia adequada para organizar o fluxo das demandas.

O documento aborda ainda questões relativas às formas de atendimento, que pode ser pela internet, por telefone ou presencial. Os tipos de manifestação à disposição dos cidadãos são os seguintes: denúncia, reclamação, solicitação, elogio, sugestão e pedido de simplificação de algum serviço público. A cartilha explica cada uma dessas manifestações, além de esclarecer os prazos que o gestor tem para resposta.

[Conheça a cartilha e confira os detalhes sobre como criar uma ouvidoria pública em seu município](#)

Fonte: [CGU](#), em 18.07.2019.