



**GUIA PRÁTICO
DO USUÁRIO**



**A VOZ
DO CIDADÃO**



APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Geral da Prefeitura Municipal de Volta Redonda, vinculada à Controladoria Geral do Município, é o seu canal oficial de comunicação com a administração pública local.

Nosso propósito é simples: ouvir você. Queremos que sugestões, elogios, reclamações e denúncias sejam caminhos para tornar os serviços públicos cada vez melhores, mais transparentes e íntegros.

Inspirados na promoção da integridade, buscamos construir um ambiente de diálogo construtivo, pois acreditamos que toda opinião faz diferença. Atuamos com escuta ativa, mediação e proposição de soluções — registrando cada manifestação com atenção, analisando com transparência e encaminhando aos setores responsáveis.

Por que sua participação é tão importante?

- Informações bem descritas agilizam as providências.
- Seu olhar contribui para a melhoria contínua dos serviços.
- Juntos, construímos uma gestão pública mais ética, eficiente e conectada com as reais necessidades da população.

Este guia foi pensado para ser prático e acolhedor, com orientações claras para que você se sinta à vontade na hora de registrar sua manifestação.

Muito obrigado por confiar em nossa Ouvidoria. A sua voz é a nossa força. Vamos, juntos, fazer a diferença!

Contamos com você para fortalecer esse diálogo e tornar Volta Redonda ainda melhor!

Ouvidoria Geral
Controladoria Geral do Município de Volta Redonda



O que é uma Ouvidoria?

Um canal institucional que promove o diálogo entre o cidadão e a Administração Pública, permitindo que manifestações da sociedade contribuam para a melhoria contínua dos serviços públicos e o fortalecimento da transparência e integridade na gestão pública.

Finalidade >>>

Atuar como um espaço de escuta e mediação, recebendo e tratando manifestações como sugestões, elogios, reclamações e denúncias. Nosso trabalho é assegurar que essas manifestações sejam analisadas e respondidas de forma adequada, promovendo a participação social e o controle cidadão sobre a gestão pública.

Missão >>>

Promover a realização dos direitos por meio da mediação e do diálogo aberto, reconhecendo o cidadão como sujeito de direitos. Isso envolve acolher, escutar, compreender, reconhecer, responder e monitorar as manifestações recebidas, contribuindo para a melhoria dos serviços públicos e o fortalecimento da democracia participativa.



A Ouvidoria Pública é um canal de diálogo entre o cidadão e a Administração Pública, buscando a melhoria contínua dos serviços públicos. As manifestações fortalecem a participação social e contribui para uma gestão pública mais eficiente e responsável.



Direitos do Usuário

De acordo com a Lei nº 13.460/2017, que trata da defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, você tem o direito de:

- Receber atendimento eficiente, cortês e respeitoso;
- Acompanhar o andamento da sua manifestação;
- Obter resposta conclusiva no prazo legal;
- Ter seus dados pessoais protegidos;
- Participar da avaliação e melhoria dos serviços públicos.



Todo cidadão tem o direito de ser atendido com respeito, cortesia e em linguagem clara ao utilizar os serviços públicos."





ELOGIO

A importância de reconhecer um excelente serviço público

Tipos de Manifestação

Você pode registrar diferentes tipos:

O que é:

Um elogio é a expressão de gratidão do cidadão ao receber um atendimento cortês, eficiente ou ao vivenciar um serviço público bem executado. Esse reconhecimento valoriza boas práticas, motiva servidores e reforça valores essenciais como respeito, empatia e urbanidade. Além disso, serve de referência positiva para inspirar melhorias no atendimento por toda a administração. Ao elogiar, você mostra que a gestão pública acolhe o feedback positivo e fortalece a confiança da população, demonstrando compromisso em manter a qualidade dos serviços.

Exemplos:

- *"Gostaria de parabenizar a equipe da biblioteca municipal pelo atendimento cordial e eficiente."*
- *"Agradeço ao servidor João da Secretaria de Obras pela prontidão em resolver o problema de iluminação na minha rua."*



Dicas

- Mencione o nome do servidor ou setor elogiado.
- Descreva o motivo do elogio e como isso impactou positivamente sua experiência.



SUGESTÃO

Proposta para Melhorar Serviços ou Políticas Públicas

O que é:

A sugestão é uma proposta que você, cidadão, apresenta para melhorar o atendimento ou a eficiência dos serviços públicos. Ao sugerir uma ideia, você assume um papel ativo na construção de uma gestão mais inovadora, participativa e eficiente. De acordo com o Manual de Ouvidoria da CGU, essas contribuições são fundamentais para simplificar processos (como permitir emissão de certidões online) e tornar os serviços mais acessíveis e ágeis

Exemplos:

- *"Sugiro a implementação de um aplicativo para agendamento de consultas de IPTU."*

"Recomendo a criação de uma campanha educativa sobre reciclagem nas escolas municipais."



Dicas

- **Explique como sua sugestão pode beneficiar a comunidade.**
- **Se possível, apresente exemplos de onde a ideia já foi implementada com sucesso**



RECLAMAÇÃO

Expressão de Insatisfação sobre Serviços Públicos

O que é:

A reclamação é uma manifestação formal do cidadão que expressa insatisfação relacionada à prestação de serviços públicos ou à conduta de agentes públicos. Ela pode decorrer de falhas, omissões, ineficiência ou qualidade inadequada nos serviços oferecidos. Esse tipo de manifestação é essencial para que a Administração Pública identifique e corrija problemas, aprimorando continuamente a qualidade dos serviços prestados à população

Exemplos:

- "Solicitei a emissão de um documento na prefeitura há mais de 30 dias e ainda não obtive retorno."
- "Solicitei um serviço no Canal Cidadania (156) e ainda não foi executado."



Dicas

- Forneça todos os detalhes que dispor, como datas, locais, endereço completo, ponto de referência, órgão responsável e nomes dos envolvidos, no caso de reclamação de atendimento.
- Anexe documentos ou evidências, se possível.

ATENÇÃO !



Procedimentos para Registro de Reclamações serviços não atendidos:

- Antes de registrar uma reclamação junto à Ouvidoria, é essencial que o cidadão tenha previamente solicitado o serviço desejado por meio do **Canal Cidadania - WhatsApp (24) 99288-5500** ou pelo **Telefone - 156**.
- Ao formalizar a reclamação, é imprescindível informar o **Número de Protocolo** da solicitação anterior não atendida. Essa informação permite à Ouvidoria identificar corretamente os registros, verificar o histórico do atendimento e realizar uma análise mais eficiente, adotando as providências cabíveis junto aos setores responsáveis.
- Recomenda-se aguardar um prazo razoável para a resposta ou solução da solicitação antes de registrar uma reclamação.
- Conforme a legislação vigente, a Ouvidoria deve oferecer uma resposta no prazo máximo de 30 dias, prorrogável uma única vez por igual período, mediante justificativa expressa do órgão responsável.
- Seguindo esses procedimentos, você contribui para a eficiência e a transparência no tratamento das manifestações, fortalecendo a participação cidadã na melhoria dos serviços públicos.



Dicas

Caso não possua o número de protocolo, orientamos que a solicitação seja registrada por meio do Canal da Cidadania, pelo telefone 156 ou pelo WhatsApp (24) (24) 99288-5500 (atendimento 24h), anote o Número de Protocolo gerado. Esse número é essencial para que a Ouvidoria possa acompanhar e encaminhar adequadamente sua manifestação.



DENÚNCIA

Comunicação de irregularidade ou violação de direitos

O que é:

A denúncia é uma manifestação formal por meio da qual o cidadão comunica à administração pública a ocorrência de irregularidades, ilegalidades ou infrações cometidas por agentes públicos ou órgãos governamentais.

São atos ilícitos ou contrários ao interesse público, cuja solução depende da atuação dos órgãos apuratórios competentes.

Exemplos de Denúncias:

- "Presenciei um servidor público solicitando propina para agilizar um processo."
- "Há indícios de desvio de verbas na construção da escola municipal."

Importância da Fundamentação Mínima:

Embora não seja obrigatório apresentar provas conclusivas ao registrar uma denúncia, é essencial fornecer informações suficientes que permitam a apuração dos fatos.

O denunciante deve fornecer o máximo de dados úteis sobre a ocorrência, mesmo que não tenha conhecimento de todos os detalhes, para auxiliar na compreensão e investigação da situação.



Denúncias que não apresentem elementos mínimos de autoria e materialidade podem ser arquivadas por falta de dados suficientes para a apuração. Portanto, é fundamental que o denunciante forneça informações claras e detalhadas para que a ouvidoria possa dar seguimento à análise e providências.



Anonimato e Proteção ao Denunciante:

O denunciante pode optar por manter o anonimato. As ouvidorias públicas têm o dever de proteger a identidade do denunciante, garantindo o sigilo das informações fornecidas e evitando possíveis retaliações.

Os dados pessoais são protegidos, mas nas hipóteses em que a identidade do usuário seja essencial à tomada de providências, será solicitada autorização do usuário, no caso de recusa deverá ocorrer o arquivamento.

Manifestações de autoria desconhecida ou incerta poderão ser aceitas quando dotadas de razoabilidade mínima e estiverem acompanhadas de informações ou de documentos que as tornem minimamente verossímeis. *(Art. 18 do Decreto Municipal 15.979/2020)*



Dicas

- **Descreva os fatos com clareza:** Informe o que ocorreu, como ocorreu, onde e quando.
- **Identifique os envolvidos:** Se possível, forneça nomes ou cargos das pessoas relacionadas ao fato.
- **Apresente evidências disponíveis:** Anexe documentos, fotos ou outros materiais que possam corroborar sua denúncia.
- **Mencione testemunhas:** Indique outras pessoas que possam confirmar os fatos relatados.
- **Mantenha a objetividade:** Evite julgamentos ou opiniões pessoais; foque nos fatos.



PEDIDO DE INFORMAÇÃO

Acesso a dados e documentos públicos

O que é:

Solicitação de acesso a dados, documentos ou informações produzidas ou custodiadas por órgãos e entidades públicas, conforme previsto na Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011).


Exemplos:


- "Gostaria de obter cópia do contrato firmado entre a prefeitura e a empresa responsável pela coleta de lixo."
- "Solicito informações sobre os critérios utilizados para a distribuição de vagas nas creches municipais."

»»» Canais para Registrar Pedidos de Informação: «««

No caso de solicitação de informações, orientamos que utilize o e-SIC (Serviço de Informação ao Cidadão), canal oficial e responsável por atender a essas demandas no âmbito municipal. O pedido pode ser realizado das seguintes formas:

 **Online** - através do seguinte link: <https://www2.voltaredonda.rj.gov.br/esic/index/>

 **Presencialmente** - Secretaria de Planejamento, Transparência e Modernização da Gestão localizada na Avenida Paulo de Frontin, nº 457, Aterrado – Volta Redonda, RJ

 **e-mail** - no seguinte endereço: seplagvr.transparencia@gmail.com

Obs.: O cidadão pode preencher o formulário de pedido disponível em: <https://www2.voltaredonda.rj.gov.br/transparencia/mod/sic/> e enviá-lo por e-mail ou entregá-lo pessoalmente no endereço acima.



Dicas

- Descreva claramente a informação desejada.
- Indique o órgão ou entidade que provavelmente possui a informação.



SOLICITAÇÃO

Pedido de serviço ou providência à administração pública

O que é:

A solicitação é uma manifestação do cidadão que visa requisitar a prestação de um serviço público ou a adoção de providências por parte da Administração Pública.

O **Canal Cidadania** é reponsável por receber e administrar a solicitação de diversos serviços públicos, como iluminação pública, poda de árvores, capina e roçada, manutenção de bueiros, quadras, campos, fiscalização ambiental, entre outros.

Exemplos:

- "Solicito a poda de árvores na Rua das Flores, pois os galhos estão obstruindo a iluminação pública."
- "Peço a instalação de uma faixa de pedestres em frente à escola municipal."

As solicitações de serviços devem ser formalizadas por meio do **Canal Cidadania**, disponível 24 horas por dia, pelos seguintes canais:



156



(24) 99288-5500



Dicas

- Seja específico quanto ao serviço solicitado.
- Inclua informações que facilitem a identificação do local ou situação.



Orientações para uma Manifestação Eficaz

A participação cidadã é fundamental para o aprimoramento dos serviços públicos. Para que sua manifestação seja tratada de forma adequada e eficiente pela Ouvidoria, é importante observar os seguintes deveres e orientações:

>>> Boas Práticas para Usuários <<<

- **Identifique-se adequadamente:** Embora seja possível realizar manifestações anônimas, fornecer seus dados de identificação pode facilitar o contato para esclarecimentos adicionais e o acompanhamento do processo.
- **Utilizar os serviços com urbanidade e boa-fé:** Ao interagir com a Ouvidoria, mantenha uma postura respeitosa e honesta, mesmo em situações de insatisfação, contribuindo para um ambiente de diálogo construtivo.
- **Fornecer informações claras e precisas:** Apresente os fatos de maneira objetiva e detalhada, incluindo informações relevantes como datas, locais, nomes dos envolvidos e quaisquer outros elementos que possam auxiliar na análise, apuração para facilitar a compreensão e o tratamento adequado da sua demanda e encaminhamento da sua manifestação ao órgão competente.
- **Anexe documentos relevantes:** Se possível, envie documentos, fotos ou outros materiais que possam comprovar ou ilustrar sua manifestação.
- **Escolha o tipo de manifestação adequado:** A Ouvidoria recebe diferentes tipos de manifestações, como denúncias, reclamações, sugestões, elogios e solicitações. Identificar corretamente o tipo de manifestação ajuda no seu correto encaminhamento e tratamento.



Dicas

- **Número de Protocolo:** Guarde sempre o número de protocolo fornecido no momento do registro da manifestação. Ele é essencial para acompanhar o andamento do seu pedido.
- **Prazos:** Conforme a legislação vigente, a Ouvidoria deve oferecer uma resposta no prazo máximo de 30 dias, prorrogável uma única vez por igual período mediante justificativa expressa do órgão responsável. *(art. 19 do Decreto Municipal nº 15.979/2020)*



Lembre-se:

Uma manifestação bem elaborada contribui significativamente para a melhoria dos serviços públicos e fortalece a cidadania.





Registrando sua Manifestação

A Prefeitura Municipal de Volta Redonda disponibiliza aos cidadãos um canal oficial para o registro de manifestações, como denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios.

Esse serviço está acessível por meio do **Portal da Transparência**, promovendo a participação ativa da população na gestão pública e garantindo maior transparência nas ações governamentais.

No portal, você encontrará a seção de Ouvidoria, onde poderá preencher o formulário eletrônico correspondente à sua manifestação. Após o envio, será gerado um número de protocolo, permitindo o acompanhamento do andamento da sua demanda.

A participação cidadã é fundamental para o aprimoramento dos serviços públicos e para o fortalecimento da democracia.

>>> Para registrar sua manifestação, acesse: <<<



<https://transparenciavr.cr2.net.br/ouvidoria-e-servicos-de-informacao/>

Passo

1

Acesse a Plataforma

Clique em "Ouvidoria (solicitações, denúncias, reclamações e elogios)"



Clique para acessar

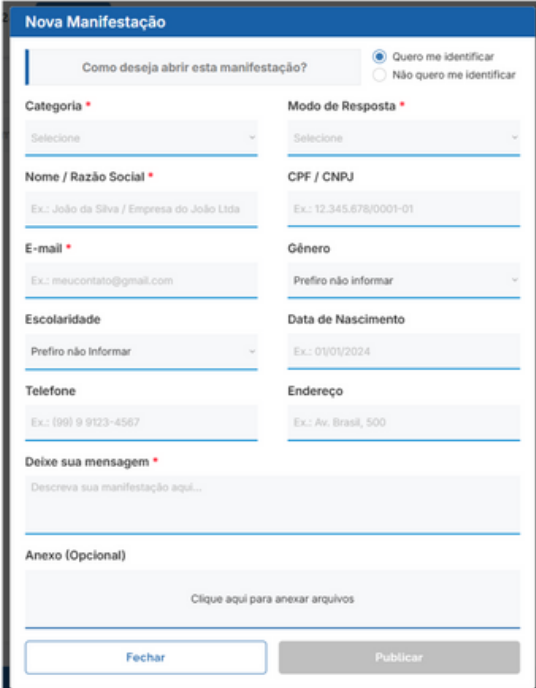
Clique em Abrir Manifestação



Preencha o Formulário

2

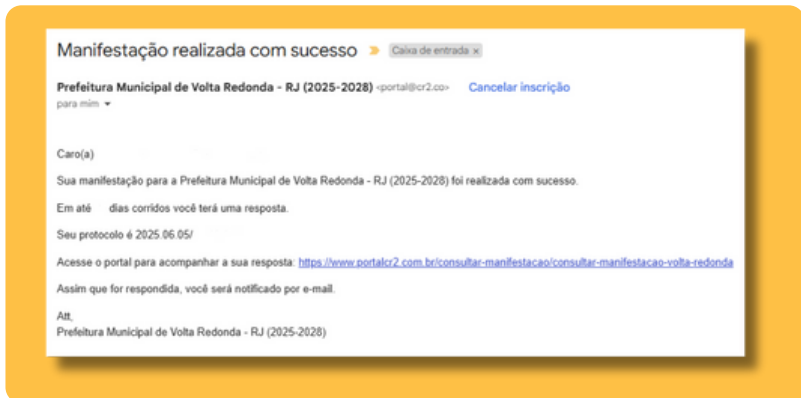
Passo



- Escolha se sua manifestação será identificada ou anônima.
- Selecione a categoria da manifestação: Reclamação, Denúncia, Sugestão, Elogio.
- Informe seus dados de contato corretamente para receber o número de protocolo e acompanhar o andamento da manifestação.
- Descreva sua manifestação de forma clara e objetiva, incluindo detalhes como datas, locais e, se possível, anexando documentos ou imagens relevantes.
- Revise todas as informações fornecidas para garantir que estão corretas
- Clique no botão "**Publicar**" para enviar sua manifestação.



Após publicar sua manifestação o sistema exibirá a seguinte mensagem



Após o envio, você receberá um e-mail de confirmação contendo o número de protocolo da sua manifestação.



Guarde esse número para acompanhar o andamento e obter respostas futuras



Passo

3

Consultar Manifestação



Prefeitura Municipal de Volta Redonda - RJ (2025-2028) Início © Informações atualizadas até 05/06/2025

Ouvidoria

Para solicitações, denúncias, sugestões, reclamações e elogios, entre em contato com nossa ouvidoria ou abra uma manifestação.

Unidade Responsável: Ouvidoria

Responsável:

Endereço: Praça Sávio Gama, nº 53, Atterrado, Volta Redonda/RJ

E-mail: ouvidoria@voltaredonga.rj.gov.br

Telefone(s): (24) 3511-3221

Horário de Atendimento: Segunda à sexta, das 8h30 às 17h30.

[Abrir Manifestação](#) [Consultar Manifestações](#)

- Clique em Consultar Manifestações



Protocolo **CPF / CNPJ**

Ex.: 2025.06.05/14.47-001 Ex.: 12.345.678/0001-10

[Limpar](#) [Pesquisar](#)

- Preencha com o protocolo informado em seu e-mail ou cpf (cadastrado)



Protocolo	Categoria	Mensagem	Data de Abertura	Data de Resposta	Status
2025.06.05/14.47-010	Elogio				Pendente

- Seu protocolo será exibido

- Na lista de manifestações, localize aquela que deseja acompanhar.
- Clique sobre o número de protocolo correspondente para acessar os detalhes.

Pedido de Complementação de Informações



Após a análise preliminar de uma manifestação, caso a Ouvidoria identifique que as informações fornecidas são insuficientes para o adequado tratamento da manifestação, poderá ser solicitado ao manifestante o envio de informações complementares. Essa medida visa assegurar que a manifestação contenha elementos mínimos necessários para sua apuração e encaminhamento ao setor competente.

Prazos e Procedimentos

- **Prazo para Resposta:** O manifestante terá um prazo de 30 dias para atender à solicitação de complementação, contados a partir da data de recebimento do pedido.
- **Suspensão do Prazo Original:** O pedido de complementação suspende, por uma única vez, o prazo original para resposta da Ouvidoria. O prazo será retomado a partir da data de recebimento da resposta do manifestante.
- **Arquivamento da Manifestação:** Caso o manifestante não forneça as informações solicitadas dentro do prazo estabelecido, a manifestação poderá ser arquivada sem a produção de uma resposta conclusiva.
- **Novo Prazo para Resposta:** Após o recebimento das informações complementares, a Ouvidoria terá um novo prazo de 30 dias para fornecer uma resposta ao manifestante, conforme previsto na Lei nº 13.460/2017.



Importância da Complementação

A apresentação de dados complementares é fundamental para que a Ouvidoria possa conduzir a análise e o encaminhamento adequados da manifestação, como datas, locais, nomes dos envolvidos e documentos pertinentes, contribuem significativamente para a efetividade do processo de apuração.



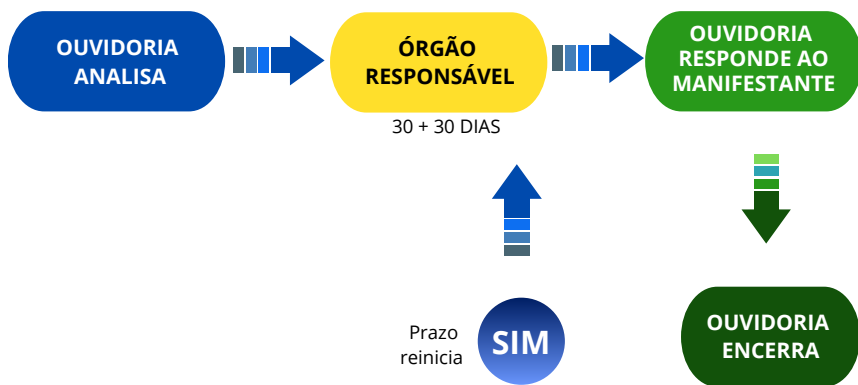
O tratamento de uma manifestação na Ouvidoria segue um fluxo estruturado e composto por etapas básicas:



Fluxo de atendimento



Fluxo Padrão



Fluxo de Manifestação com Pedido de Complementação



Ao seguir as orientações apresentadas, você contribui diretamente para que a Ouvidoria trate sua manifestação com mais eficiência, oferecendo respostas objetivas dentro dos prazos estabelecidos.

Seu envolvimento fortalece a gestão pública e aprimora a qualidade dos serviços para toda a comunidade.

Referências Legais e Fontes de Pesquisa

Normas legais e os materiais utilizados como base para a produção deste guia, garantindo base técnica e jurídica ao conteúdo apresentado.

- **Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017** - Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública
- **Decreto nº 15.979 de 13 de janeiro de 2020** - Regulamenta a Ouvidoria Geral do Município de Volta Redonda, criada pela Lei Municipal nº 5.367, de 05 de julho de 2017;
- **Decreto nº 15.611 29 de abril de 2019** - Institui o Código de Ética Profissional do servidor público do Poder Executivo Municipal de Volta Redonda.
- **Manual de Ouvidoria Pública** – Revisto, Ampliado e Atualizado – Ministério da Transparência e Controladoria Geral da União;
- **Coletânea de Defesa dos Usuário de Serviços Públicos** - Ministério da Transparência e Controladoria Geral da União;

EXPEDIENTE

Prefeitura Municipal de Volta Redonda Controladoria Geral do Município

Prefeito
Antonio Francisco Neto

Vice-Prefeito
Sebastião Faria

Controlador Geral do Município
Gustavo Corrêa

Subcontrolador Geral do Município
Thiago dos S. Gonçalves Assumpção

Elaboração
CGM - Assessoria Técnica



CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Praça Sávio Gama, 53 - Aterrado
Volta Redonda - RJ



Prefeitura Municipal de Volta Redonda