



## **Manual de Procedimentos da Ouvidoria Municipal de Nova Odessa**

O Manual de Procedimentos tem por finalidade uniformizar as rotinas relacionadas ao recebimento, tratamento e resposta às manifestações de Ouvidoria no âmbito da Prefeitura Municipal de Nova Odessa, assegurando padronização, transparência, eficiência administrativa e atendimento adequado ao cidadão. Os dispostos deverão ser observados por todas as unidades administrativas da Prefeitura Municipal de Nova Odessa envolvidas no tratamento das manifestações de Ouvidoria. Seu conteúdo poderá ser atualizado mediante alterações normativas, orientações do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo ou aperfeiçoamento dos procedimentos internos.

### **1. Fundamentação Legal**

Lei nº 13.460/2017 e Lei nº 13.709/2018 (LGPD)

### **2. Tipificação das Manifestações**

Reclamação, Denúncia, Solicitação, Sugestão e Elogio.

### **3. Prazos**

O prazo legal para resposta é de 30 (trinta) dias, prorrogável por mais 30 (trinta) dias, mediante justificativa.

### **4. Fluxo de Atendimento**

Recebimento → Análise → Providências → Finalização

#### **4.1 Recebimento das Manifestações**

As manifestações poderão ser enviadas por meio eletrônico, telefônico, presencial ou por outros canais oficiais disponibilizados pela Prefeitura Municipal, sendo registradas diretamente ou transcritas dos outros canais para o sistema eOuve.

#### **4.2 Análise**

Ao receber a manifestação a Ouvidoria realizará análise preliminar para verificar a correta classificação quanto à tipificação: reclamação, denúncia, sugestão, elogio ou solicitação de providências, a clareza das informações e a competência do órgão responsável. A Ouvidoria poderá reclassificar a manifestação e, se necessário para fins de materialidade, solicitar do cidadão complementação das informações e documentações. Após a triagem as manifestações serão encaminhadas, por meio do sistema eOuve, às unidades administrativas competentes, de acordo a matéria.

### **4.3 Providências**

As unidades administrativas deverão, por meio dos servidores designados pelo Secretário, e previamente cadastrados no sistema, analisar o conteúdo da manifestação, adotar as providências cabíveis e elaborar resposta tempestiva, objetiva e fundamentada na legislação vigente. A Ouvidoria acompanhará todos os trâmites e poderá solicitar esclarecimentos ou complementações.

### **4.4 Finalização**

A finalização da manifestação se dará após a análise da resposta registrada pelo servidor designado na plataforma eOuve, alteração do status para “CONCLUÍDO” e caixa seletora visível para o solicitante marcada como “SIM”. Nos casos de manifestações identificadas o sistema retornará um e-mail com a resposta conclusiva ao interessado, nos casos de manifestações anônimas o interessado poderá fazer o acompanhamento na página inicial do sistema, digitando o número do protocolo gerado na abertura da manifestação.

## **5. Relatórios**

A Ouvidoria Municipal deverá elaborar e disponibilizar para consulta pública, em periodicidade definida, relatórios de gestão fundamentados nos dados extraídos do sistema eOuve. Os relatórios deverão contemplar a consolidação das manifestações recebidas, a identificação de demandas recorrentes, a análise de fragilidades na prestação dos serviços públicos e a indicação de oportunidades de melhoria.

## **6. Considerações Finais**

O presente Manual de Procedimentos consolida diretrizes e rotinas destinadas a assegurar a atuação organizada, transparente e eficiente da Ouvidoria Municipal, reafirmando seu papel como instrumento permanente de escuta qualificada do cidadão e de fortalecimento da gestão pública. Ao estabelecer fluxos claros para o recebimento, tratamento e resposta às manifestações, o manual contribui para a uniformização de práticas administrativas, o aprimoramento contínuo dos serviços públicos e o incentivo à participação social, em consonância com os princípios da legalidade, eficiência e transparência.