



**Manual de Rotinas  
e Procedimentos  
para a Ouvidoria**





## **SISTEMA DE OUVIDORIA MUNICIPAL DE GUARIBA**

### **Prefeito Municipal**

Francisco Dias Mançano Junior

### **Ouvidora Municipal**

Cintia Mara de Oliveira

**GUARIBA/SP**

**2026**

## SUMÁRIO

<b>1. Apresentação .....</b>	<b>1</b>
<b>2. Objetivos .....</b>	<b>2</b>
<b>3. Conceitos e Tipos de Manifestação .....</b>	<b>3</b>
<b>3.1 Reclamação</b>	
<b>3.2 Denúncia</b>	
<b>3.3 Sugestão</b>	
<b>3.4 Solicitação</b>	
<b>3.5 Elogio</b>	
<b>4. Principais Canais de Atendimento .....</b>	<b>4</b>
<b>4.1 Atendimento Presencial</b>	
<b>4.2 Telefone</b>	
<b>4.3 E-mail</b>	
<b>4.4 Formulário Online / Portal da Ouvidoria</b>	
<b>5. Fluxo de Atendimento da Ouvidoria .....</b>	<b>5</b>
<b>5.1 Recebimento</b>	
<b>5.2 Análise</b>	
<b>5.3 Encaminhamento</b>	
<b>5.4 Resposta ao Cidadão</b>	
<b>5.5 Monitoramento</b>	
<b>6. Prazos e Observações.....</b>	<b>6</b>
<b>7. Sigilo e Proteção de Dados.....</b>	<b>7</b>
<b>8. Relatórios e Indicadores .....</b>	<b>8</b>
<b>9. Disposições Finais .....</b>	<b>9</b>

## **APRESENTAÇÃO**

A Ouvidoria Municipal é um importante canal de comunicação entre a administração pública e o cidadão, desempenhando papel fundamental no fortalecimento da democracia e da transparência. Por meio dela, a população pode registrar manifestações como sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias, contribuindo diretamente para a melhoria dos serviços públicos.

Sua atuação garante ao cidadão o direito de participação na gestão pública, promovendo o controle social e incentivando uma administração mais eficiente, ética e responsável. Ao mesmo tempo, a Ouvidoria auxilia os gestores na identificação de demandas, falhas e oportunidades de aprimoramento das políticas públicas.

Comprometida com a escuta qualificada, a transparência e o respeito ao cidadão, a Ouvidoria Municipal atua com base na legislação vigente, especialmente na Lei de Acesso à Informação, assegurando o tratamento adequado das informações e a resposta às manifestações dentro dos prazos estabelecidos.

Assim, a Ouvidoria se consolida como um instrumento essencial para aproximar o poder público da sociedade, promovendo o diálogo, a confiança e a construção de uma gestão voltada ao bem comum.

## **OBJETIVOS**

Receber, analisar e apurar denúncias, reclamações, críticas, sugestões e pedidos de informação relacionados a atos considerados ilegais, comissivos ou omissivos, arbitrários, desonestos, indecorosos ou contrários ao interesse público, praticados por servidores ou agentes públicos da Municipalidade;

Atuar junto às unidades da Administração para obter informações e esclarecimentos sobre atos praticados ou de responsabilidade de servidores ou agentes públicos, que sejam objeto de manifestações, mantendo organizado e atualizado o arquivo de toda a documentação pertinente;

Assegurar, quando solicitado, o sigilo das reclamações ou denúncias, bem como da identidade do denunciante, adotando, junto aos órgãos competentes, medidas de proteção necessárias;

Comunicar ao munícipe interessado as providências adotadas em decorrência de sua manifestação, ressalvados os casos em que a legislação imponha o dever de sigilo;

Sugerir aos órgãos da Administração Pública a implementação de mecanismos que previnam e dificultem irregularidades e a violação do patrimônio público;

Elaborar e divulgar, trimestral e anualmente, relatórios de atividades e de avaliação da qualidade dos serviços públicos municipais, por meio de veículos oficiais de comunicação com circulação local;

Promover cursos, palestras, reuniões e debates sobre temas de interesse da Administração Municipal, especialmente relacionados ao controle da gestão pública, incluindo a participação de organizações da sociedade civil e do terceiro setor que atuem com recursos públicos;

Articular ações integradas entre os diversos órgãos da Municipalidade, visando ao tratamento intersetorial das demandas dos munícipes que envolvam mais de um órgão, garantindo a apuração adequada de eventuais irregularidades ou danos ao patrimônio público identificados pela Ouvidoria Municipal.

## CONCEITOS E TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

As manifestações recebidas pela Ouvidoria classificam-se em:

### 1. Reclamação

- Expressa insatisfação do cidadão sobre serviços, atendimento, procedimentos ou condutas do poder público.
- Objetivo: identificar problemas e buscar soluções efetivas.

### 2. Denúncia

- Comunicação sobre irregularidades, ilegalidades ou atos que violem normas, direitos ou princípios da administração pública.
- Objetivo: encaminhar para órgãos competentes e promover apuração.

### 3. Sugestão

- Proposta de melhoria ou inovação em serviços, políticas públicas ou processos administrativos.
- Objetivo: contribuir para aprimorar a gestão municipal.

### 4. Solicitação

- Pedido de providências, informações ou serviços específicos por parte da administração pública.
- Objetivo: atender necessidades concretas do cidadão.

### 5. Elogio

- Reconhecimento positivo a serviços, programas ou servidores públicos.
- Objetivo: valorizar boas práticas e incentivar a qualidade no atendimento.

## **PRINCIPAIS CANAIS DE ATENDIMENTO**

### **1. Presencial**

- Permite registro de manifestações pessoalmente e orientação imediata.

### **2. Telefone**

- Canal rápido para registrar manifestações ou obter informações.

### **3. E-mail**

- Permite ao cidadão enviar reclamações, sugestões, solicitações, denúncias ou elogios por escrito.
- Facilita o registro formal e a documentação das manifestações.

### **4. Formulário Online / Portal da Ouvidoria**

- Disponibiliza formulários digitais no site oficial do município.
- Possibilita o acompanhamento do status da manifestação pelo próprio usuário através do número do protocolo.

## FLUXO DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

### ◆ 1. RECEBIMENTO

#### 📁 Registro da Manifestação

- Registro no sistema oficial
- Geração de número de protocolo
- Garantia de sigilo (quando necessário)



### ◆ 2. ANÁLISE

#### 🔍 Avaliação Inicial

- Verificação da clareza e completude das informações
- Classificação da manifestação
- Identificação do órgão responsável



### ◆ 3. ENCAMINHAMENTO

#### 📁 Direcionamento ao Setor Competente

- Envio ao setor responsável
- Definição de prazo para resposta
- Acompanhamento do atendimento



### ◆ 4. RESPOSTA AO CIDADÃO

#### 💬 Elaboração da Resposta

- Consolidação das informações recebidas
- Uso de linguagem clara e objetiva
- Envio dentro do prazo estabelecido



### ◆ 5. MONITORAMENTO




#### 📊 Controle e Acompanhamento

- Controle de prazos
- Cobrança de respostas dos setores
- Registro de atrasos

🔄 Se houver atraso: retorno ao monitoramento até regularização

✓ Se concluído: encerramento da manifestação

## PRAZOS

-  **Prazo inicial:** até 20 dias
-  **Prorrogação:** até +10 dias (com justificativa)
-  **Casos urgentes: tratamento prioritário**

## OBSERVAÇÃO IMPORTANTE

Todo o fluxo deve garantir:

- **Transparência**
- **Eficiência no atendimento**
- **Respeito ao cidadão**
- **Cumprimento dos prazos legais**

## **SIGILO E PROTEÇÃO DE DADOS**

O sigilo é fundamental para proteger a identidade do cidadão, especialmente em denúncias ou situações sensíveis.

O acesso às manifestações sigilosas é restrito a servidores autorizados e às áreas competentes.

A divulgação de informações que possam identificar o denunciante é proibida, salvo em situações previstas em lei ou com autorização expressa do cidadão.

Todos os dados fornecidos pelo cidadão são tratados conforme a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD - Lei nº 13.709/2018).

Informações pessoais são utilizadas exclusivamente para análise, acompanhamento e resposta da manifestação.

Medidas técnicas e administrativas devem ser adotadas para evitar vazamento, acesso não autorizado ou uso indevido dos dados.

## RELATÓRIOS E INDICADORES

A Ouvidoria deverá elaborar relatórios periódicos contendo:

- Contabilizar todas as manifestações recebidas em um período determinado.
- Classificação por tipo de manifestação: reclamação, denúncia, sugestão, solicitação e elogio.
- Identificar os setores ou secretarias responsáveis pelo atendimento.
- Monitorar o cumprimento dos prazos de resposta.
- Indicar a quantidade de manifestações respondidas dentro do prazo e aquelas com atraso.
- Permite identificar gargalos e necessidade de melhoria no atendimento.
- Registrar as ações adotadas para solucionar cada manifestação.
- Acompanhar o status: aberta, concluída, em andamento.
- Auxiliar a gestão na avaliação da efetividade das respostas e serviços públicos.
- Permite gerar gráficos e indicadores sobre volume, tipos de manifestação, setores mais demandados.
- Serve como base para tomada de decisão, planejamento estratégico e melhoria contínua.

## **DISPOSIÇÕES FINAIS**

A Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Guariba/SP atuará de forma integrada com todos os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal, visando assegurar a efetividade no tratamento das manifestações recebidas, bem como o fiel cumprimento dos princípios constitucionais da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

Todos os servidores e agentes públicos municipais deverão colaborar com a Ouvidoria, prestando, com a devida celeridade, informações, esclarecimentos e adotando as providências necessárias ao adequado atendimento das demandas, observando os prazos estabelecidos e contribuindo para a qualidade dos serviços públicos.

O atendimento ao cidadão deverá ser pautado pela urbanidade, respeito, imparcialidade, transparência e compromisso com o interesse público, garantindo o pleno exercício do direito de participação e acesso à informação.

As manifestações registradas serão tratadas com responsabilidade e sigilo, quando necessário, assegurando a proteção da identidade do manifestante e dos dados pessoais, em conformidade com a legislação vigente, especialmente a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD), bem como demais normas aplicáveis.

Os procedimentos previstos neste Manual poderão ser revisados, atualizados e aprimorados a qualquer tempo, visando à melhoria contínua dos processos, à eficiência administrativa e à adequação às alterações normativas e às boas práticas de gestão pública.

Os casos omissos serão dirimidos pela autoridade competente, com fundamento na legislação vigente e nos princípios que regem a Administração Pública.

Este Manual entra em vigor na data de sua publicação, devendo ser amplamente divulgado no âmbito da Administração Municipal de Guariba/SP, garantindo o conhecimento e a observância por todos os servidores e agentes públicos, bem como o acesso pela população.