



**INSTRUÇÃO NORMATIVA N° 01, DE 19 DE DEZEMBRO DE 2025**

**DISPÕE SOBRE O RECEBIMENTO,  
TRAMITAÇÃO E ATENDIMENTO DE  
DEMANDAS DA OUVIDORIA GERAL DO  
MUNICÍPIO**

**CONSIDERANDO** a Lei Complementar nº 500, de 07 de julho de 2006 que institui a Ouvidoria Geral do Município de Bragança Paulista;

**CONSIDERANDO** o Decreto Municipal nº 3.670, de 28 de junho de 2021 que regulamenta o funcionamento da Ouvidoria Geral do Município de Bragança Paulista e institui o conselho de usuários dos serviços públicos no âmbito da Administração Pública Municipal;

**CONSIDERANDO** a importância de regulamentar os procedimentos de recebimento e apuração de manifestações do tipo denúncia por meio do Sistema de Ouvidoria do Município;

**RESOLVE:**

**Art. 1º-** A gestão de demandas, reclamações, denúncias, sugestões e elogios à Administração Pública Municipal, com ingresso via Ouvidoria, tramitarão exclusivamente na forma de Protocolo Eletrônico em sistema próprio da Ouvidoria, a partir da vigência desta Instrução Normativa.

**Parágrafo único.** Em caráter extraordinário, a critério da Ouvidoria Geral do Município, poderá adotar-se a tramitação de processo administrativo, quando houver a necessidade de providências por parte de várias Secretarias Municipais, em conjunto, a respeito do mesmo assunto.

**Art. 2º-** A gestão de demandas, solicitações de serviços, denúncias contra terceiros, com ingresso via Secretaria Municipal, tramitarão exclusivamente na forma de Protocolo Eletrônico em sistema próprio da Ouvidoria, no módulo Zeladoria a partir da vigência desta Instrução Normativa.



## CAPÍTULO I

### ZELADORIAS

#### **DAS MANIFESTAÇÕES E TRIAGEM DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇOS E DENÚNCIAS CONTRA TERCEIROS**

**Art. 3º**- Para os efeitos desta Instrução Normativa, considera-se:

- I - Triagem: procedimento que consiste na ação de identificar as manifestações tipificadas como pertinentes ao módulo Ouvidoria e solicitações/denúncias pertinentes ao módulo Zeladoria no Sistema de Ouvidoria Digital e de definir a sua categorização;
- II - Módulo Ouvidoria: área do Sistema de Ouvidoria Digital que trata das reclamações, elogios e sugestões relacionados aos serviços públicos;
- III - Módulo Zeladoria: área do Sistema de Ouvidoria Digital que trata das solicitações de serviços e denúncias contra terceiros com pedido de fiscalização para o caso;
- IV - Análise preliminar: procedimento realizado com o objetivo de verificar se as informações prestadas pelo manifestante contêm indícios mínimos de admissibilidade que justifiquem o encaminhamento da denúncia às áreas competentes para apuração;
- V - Denúncia: relato de ato ilícito ou irregular, cuja resolução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- VI - Apuração: procedimento técnico por meio do qual se levantam evidências para a comprovação dos elementos apresentados nas manifestações de denúncia;
- VII - Diligência: procedimento para a solução de situações apontadas nas denúncias ou para a produção de novos indícios que auxiliem o procedimento de apuração, podendo ser realizado de forma presencial e/ou virtual;
- VIII – Gestão de demandas: qualquer requerimento de providência a ser tomada pela Administração Pública Municipal visando a prestação eficaz do serviço público, excluindo-se solicitações de serviços e solicitações de fiscalização a denúncias contra terceiros;
- IX - Reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público ou referente aos serviços prestados pelas contratações indiretas do Município;
- X – Elogio: demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre serviço prestado ou atendimento recebido;
- XI – Sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública municipal.



**Art. 3º-** O início do processo dar-se-á a pedido da parte interessada, de forma on line, pelo site da Prefeitura de Bragança Paulista em [www.braganca.sp.gov.br](http://www.braganca.sp.gov.br) Ouvidoria - Registrar Manifestação - Zeladoria, mediante a informação de um e-mail válido.

**Parágrafo único.** Quando o requerente não dispuser de meios para abertura on line, na forma do caput, o requerimento poderá ser por telefone nas Secretarias responsáveis pelo assunto a ser tratado, e-mail ou pessoalmente.

**Art. 4º-** As manifestações tipificadas como solicitação de serviços e/ou solicitação de fiscalização nos casos de denúncias contra terceiros deverão ser registradas diretamente nas Secretarias responsáveis por meio do *Módulo Zeladoria* no Sistema de Ouvidoria Digital, atribuindo-lhes um número de protocolo e prazo para atendimento.

**§ 1º** Denúncias recebidas por outros meios deverão ser registradas da mesma forma citada no caput.

**§ 2º** O solicitante poderá realizar sua manifestação de forma sigilosa ou anônima.

**§ 3º** O tratamento, procedimentos de apuração e resultados deverão ser efetuados e mantidos em sigilo da manifestação, principalmente os dados do solicitante.

**Art. 5º-** Os dados do solicitante possuem caráter de informação sigilosa e o seu conteúdo deve ser resguardado apenas para as ouvidorias e para os órgãos apuratórios.

## **Seção I - Da Triagem**

**Art. 6º-** Todas as manifestações de zeladoria, no ato do seu registro no sistema, passarão por triagem da Secretaria responsável.

**§ 1º** Caso a Secretaria responsável avalie necessário, poderá solicitar ao denunciante informações complementares de modo a robustecer a denúncia. As complementações deverão ser enviadas no prazo de até 20 (vinte) dias. (art. 14 §2º do Decreto 3.670/2021)

**§ 2º** Caso o cidadão não complemente a denúncia com informações solicitadas pela Secretaria no prazo estabelecido no § 1º do art. 6º desta Instrução Normativa, a manifestação será encerrada, onde o demandante será informado que faltaram elementos para o devido encaminhamento.

**Art. 7º-** Nos casos abaixo enumerados, poderá ser arquivada de ofício pelas Secretarias responsáveis, as manifestações que:

I- sejam de igual objeto que outra em andamento feita pelo mesmo solicitante e não tragam novas informações. Neste caso, a resposta deve mencionar o número do protocolo que está em andamento; e/ou



II- apenas veicule conteúdo indecoroso, difamatório ou injurioso contra agente público e seja anônima, não possibilitando pedido de complementação, nos termos do § 2º, do artigo 6º.

## CAPÍTULO II

### DA ANÁLISE PRELIMINAR E DISTRIBUIÇÃO

#### **Seção I - Do direcionamento para tratamento de denúncia**

**Art. 8º-** Após a triagem da manifestação tipificada como solicitação ou denúncia, a Secretaria deverá tomar as devidas providências cabíveis no prazo estabelecido na Carta de Serviços Públicos aos Usuários - atualizada anualmente e publicada em site oficial.

**Art. 9º-** Dada a análise da demanda, no campo “andamentos” deverá ser classificado o “status” como “em andamento” deixando de forma clara ao solicitante que sua manifestação está sendo processada.

**Art. 10º-** Na hipótese de instauração de processo administrativo, o requerente receberá o número do processo para acompanhamento pelo site da Prefeitura.

#### **Seção II - Do retorno ao cidadão**

**Art. 11º-** O retorno ao cidadão dar-se-á no prazo estabelecido na Carta de Serviços Públicos aos Usuários (art. 20 do Decreto nº 3.670, de 28 de junho de 2021):

- a) caso o pedido objeto do requerimento permita solução imediata, tramar o protocolo com o status “concluído”; visível ao solicitante: “sim”; descrevendo no campo “conteúdo” quais providências foram tomadas e anexando documentos pertinentes na aba “anexos” - visível ao solicitante: “sim” (quando necessário), os quais estarão disponíveis para visualização pelo requerente;
- b) caso o protocolo também necessite de providência de determinada secretaria, após a Secretaria inicial ter dado seu parecer, o mesmo será encaminhado na aba “encaminhamentos” com o motivo do envio;
- c) recebido o protocolo, no caso do item “b” retro, a unidade receptora tomará as devidas providências cabíveis e procederá conforme o item “a” do artigo retro.

**Art. 12º-** Caso a apuração ou a fiscalização pelas áreas competentes seja realizada em um prazo superior ao previsto na legislação, deverá ser apresentada resposta parcial,



informando os procedimentos e as medidas preliminares já adotados, bem como informar a previsão de novo prazo para conclusão da apuração e que, ao final, os resultados conclusivos serão registrados no sistema e enviados ao cidadão:

- a) neste caso, deverá ser utilizado o status “agendado”, descrevendo no campo “conteúdo” os fatos, onde o protocolo somente poderá ser “concluído” após sua resolução total;

**Art. 13º-** A comunicação com o requerente será exclusivamente por meio eletrônico, através do qual terá acesso ao andamento do protocolo e à documentação anexada, acessando o sistema eletrônico de forma pessoal com a respectiva senha.

**Art. 14º-** A responsabilidade pela gestão, análise, encaminhamentos e respostas aos protocolos eletrônicos da Zeladoria, fica vinculada à Secretaria responsável e respectivos funcionários autorizados por ela para manusear os protocolos.

### CAPÍTULO III

#### OUVIDORIAS

#### DAS MANIFESTAÇÕES E TRIAGEM DE DENÚNCIAS

**Art. 15º-** O início do processo dar-se-á a pedido da parte interessada, de forma on line, pelo site da Prefeitura de Bragança Paulista, em [www.braganca.sp.gov.br](http://www.braganca.sp.gov.br) – Ouvidoria - Registrar Manifestação - Ouvidoria, mediante a informação de um e-mail válido.

**Parágrafo único.** Quando o requerente não dispuser de meios para abertura on line, na forma do caput, o requerimento poderá ser por telefone (11) 4034-7149 / (11) 4034-7100 / (11) 93380-4767 (whatsapp) ou pessoalmente na Ouvidoria Geral do Município localizada no Paço Municipal.

**Art. 16º-** As manifestações tipificadas como reclamação, sugestão, elogio ou denúncia referente ao serviço público ou a contratação indireta efetuada pelo Município deverão ser registradas diretamente na Ouvidoria Geral do Município por meio do *Módulo Ouvidoria* no Sistema de Ouvidoria Digital, gerando número de protocolo para acompanhamento.

**§ 1º** O solicitante poderá realizar sua manifestação de forma sigilosa ou anônima.

**§ 2º** O tratamento, procedimentos de apuração e resultados deverão ser efetuados e mantidos em sigilo da manifestação, principalmente os dados do solicitante.

**Art. 17º-** Os dados do solicitante possuem caráter de informação sigilosa e o seu conteúdo deve ser resguardado apenas para as ouvidorias e para os órgãos apuratórios.



## Seção I - Da Triagem

**Art. 18º**- Todas as manifestações de ouvidoria, no ato do seu registro no sistema, serão direcionadas para triagem da Ouvidoria Geral, no qual passarão pelo processo de averiguação de classificação da manifestação.

**§ 1º** A Ouvidoria Geral poderá realizar análise preliminar para complementação de informações, principalmente no tocante a procedimentos técnicos e consultas a sistemas corporativos.

**§ 2º** A Ouvidoria Geral poderá, caso avalie necessário, solicitar ao denunciante informações complementares que possam robustecer a denúncia, que deverão ser respondidas no prazo de até 20 (vinte) dias (art. 14 §2º do Decreto 3.670/2021).

**§ 3º** Caso o cidadão não complemente a denúncia com informações solicitadas pela equipe de triagem da Ouvidoria Geral do Município no prazo estabelecido no § 2º do art. 6º desta Instrução Normativa, a manifestação será encerrada, onde o demandante será informado que faltaram elementos para o devido encaminhamento.

**Art. 19º**- Nos casos abaixo enumerados, poderá ser arquivada de ofício pela equipe da Ouvidoria as manifestações que:

I- sejam de igual objeto que outra em andamento feita pelo mesmo solicitante e não tragam novas informações. Neste caso, a resposta deve mencionar o número do protocolo que está em andamento; e/ou

II- apenas veicule conteúdo indecoroso, difamatório ou injurioso contra agente público e seja anônima, não possibilitando pedido de complementação, nos termos do § 3º, do artigo 7º.

**Art. 20º**- A equipe da Ouvidoria Geral observará os critérios de autoria, materialidade, compreensão, capacidade de apuração, objeto e competência para realizar o devido encaminhamento das manifestações de ouvidoria.

## CAPÍTULO IV

### DA ANÁLISE PRELIMINAR E DISTRIBUIÇÃO

#### Seção I - Do direcionamento para tratamento de reclamações, elogios, sugestões e denúncias

**Art. 21º**- Após a triagem da manifestação tipificada como reclamação, elogio, sugestão ou denúncia, a Ouvidoria Geral poderá realizar o encaminhamento ao dirigente máximo do órgão responsável.



## Seção II - Do retorno ao cidadão

**Art. 22º-** O retorno ao cidadão dar-se-á no prazo de 30 (trinta) dias, podendo ser prorrogado por igual período de forma justificada uma única vez em conformidade ao art. 16 da Lei Complementar nº 500/2006:

- a) o protocolo será respondido pela Secretaria responsável pelo assunto no campo “conteúdo” dentro da aba “andamentos”. O status deverá permanecer “em andamento”. A Ouvidoria Geral analisará a resposta conforme determina a Lei nº 500/2006 em seu art. 5º inciso II e, posteriormente, concluirá o protocolo;
- b) caso o protocolo também necessite de providência de determinada secretaria, após a Secretaria inicial ter dado seu parecer, deverá descrever no campo “conteúdo” da aba “andamentos” para qual secretaria deseja o envio e o motivo. A Ouvidoria Geral realizará o envio para o local solicitado;
- c) recebido o protocolo, no caso do item “b” retro, a unidade receptora tomará as devidas providências cabíveis e procederá conforme o item “a” do artigo retro.

**Art. 23º-** Caso a apuração ou a fiscalização pelas áreas competentes seja realizada em um prazo superior ao previsto na legislação, deverá ser apresentada resposta parcial, informando os procedimentos e as medidas preliminares já adotados, bem como informar a previsão de novo prazo para conclusão da apuração e que, ao final, os resultados conclusivos serão registrados no sistema e enviados ao cidadão:

- a) neste caso, deverá ser utilizado o status “agendado”, descrevendo no campo “conteúdo” os fatos, onde o protocolo somente poderá ser “concluído” após sua resolução total;

**Art. 24º-** Quando um protocolo for sigiloso e a secretaria informar, de forma bem motivada, a necessidade de identificação do solicitante para resolução da manifestação, a Ouvidoria Geral entrará em contato com o requerente e solicitará autorização para fornecimento de seus dados à Secretaria responsável.

**Art. 25º-** A responsabilidade pela gestão, análise, encaminhamentos e respostas aos processos eletrônicos da Ouvidoria, fica vinculada ao Ouvidor Geral do Município e respectivos funcionários do Departamento, os quais devem assegurar o cumprimento das normas relativas à ouvidoria, de forma eficiente, segundo a Lei Complementar nº 500/2006.



### **Seção III - Do direcionamento para tratamento de denúncias relacionadas a servidores**

**Art. 26º-** As denúncias relacionadas aos servidores/agentes públicos da Prefeitura Municipal de Bragança Paulista, serão encaminhadas ao gestor máximo do órgão ou unidade em que o agente público se encontre lotado.

**Art. 27º-** As denúncias relacionadas à transgressão ética e/ou à assédios (moral, sexual, discriminatório, por retaliação, ou outras formas) praticados por servidores e colaboradores no âmbito dos órgãos e entidades da Administração Pública Municipal, serão registrados apenas com a Ouvidoria Geral através de sistema de Ouvidoria Digital e encaminhadas ao presidente da Comissão de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio e Discriminação (CPEAD).

**Art. 28º-** Esta Instrução Normativa entra em vigor a partir da data de sua publicação.