

PREFEITURA MUNICIPAL DE ITUPEVA
ESTADO DE SÃO PAULO

DOCUMENTO NORMATIVO

Manual de Procedimentos

da Ouvidoria Municipal

Padronização das rotinas de recebimento, tratamento e resposta às manifestações encaminhadas à Ouvidoria-Geral do Município de Itupeva.

Sumário

01	Apresentação
02	Objetivos
03	Abrangência
04	Definições
05	Princípios Norteadores
06	Marco Legal da Ouvidoria
07	Canais de Recebimento
08	Fluxo de Tratamento das Manifestações

09	Prazos
10	Sigilo e Proteção de Dados
11	Responsabilidades
12	Relatórios e Monitoramento
13	Avaliação e Melhoria Contínua
14	Disposições Finais
15	Referências Bibliográficas

1 Apresentação

Este Manual de Procedimentos tem por finalidade padronizar e uniformizar as rotinas relacionadas ao recebimento, tratamento e resposta às manifestações encaminhadas à Ouvidoria-Geral do Município de Itupeva, garantindo eficiência, transparência e qualidade no atendimento ao cidadão.

2 Objetivos

Os objetivos deste manual estão organizados nos subitens a seguir, que detalham as finalidades institucionais da atuação da Ouvidoria Municipal:

2.1 Estabelecer diretrizes claras para o fluxo de atendimento das manifestações

Define padrões operacionais para o recebimento, análise, encaminhamento e resposta das manifestações, assegurando uniformidade de procedimentos entre os servidores e previsibilidade no atendimento ao cidadão.

2.2 Assegurar tratamento isonômico e tempestivo

Garante que todas as manifestações sejam tratadas de forma igualitária, sem distinções indevidas, e dentro dos prazos estabelecidos em lei, promovendo a confiança do cidadão na administração pública.

2.3 Promover a melhoria contínua dos serviços públicos

Utiliza as informações provenientes das manifestações para identificar falhas, gargalos e oportunidades de melhoria nos serviços públicos, contribuindo para o aperfeiçoamento da gestão municipal.

2.4 Fortalecer a participação social e o controle cidadão

Estimula a atuação do cidadão como agente ativo no acompanhamento e avaliação da administração pública, ampliando a transparência, o controle social e a legitimidade das ações governamentais.

3 Abrangência

O presente manual aplica-se a todos os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal, bem como aos servidores, colaboradores e unidades administrativas envolvidas no atendimento, tratamento e resposta às manifestações encaminhadas à Ouvidoria Municipal.

Abrange, de forma direta:

- A unidade central de Ouvidoria Municipal;
- As secretarias, departamentos e demais setores responsáveis pelo tratamento das demandas;
- Os agentes públicos envolvidos na prestação de serviços ao cidadão.

Este manual também orienta a atuação integrada entre a Ouvidoria e os demais setores da Administração, assegurando fluxo padronizado, definição de responsabilidades e cumprimento dos prazos legais.

Seu conteúdo deve ser observado em todas as manifestações recebidas, independentemente do canal de entrada, garantindo uniformidade, rastreabilidade e qualidade no atendimento ao cidadão.

4 Definições

Manifestação

Forma de comunicação do cidadão com a Administração Pública, por meio da qual expressa opiniões, solicita providências, relata problemas ou apresenta sugestões. Inclui reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações, conforme a Lei nº 13.460/2017.

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

● Reclamação

Manifestação que expressa insatisfação do cidadão em relação à prestação de um serviço público ou à conduta de agentes públicos, normalmente relacionada à falha, demora ou inadequação no atendimento.

● Denúncia

Comunicação de possível prática de irregularidade, ato ilícito, fraude, corrupção ou violação de normas legais, cuja apuração dependa da atuação de órgãos competentes de controle ou corregedoria.

● Sugestão

Proposição apresentada pelo cidadão com o objetivo de aprimorar políticas públicas, serviços ou procedimentos administrativos, contribuindo para a melhoria da gestão pública.

● Elogio

Manifestação de reconhecimento, satisfação ou agradecimento em relação a serviços prestados ou atendimento recebido por parte da Administração Pública ou de seus agentes.

● Solicitação

Pedido de adoção de providência por parte da Administração Pública, visando a solução de uma demanda específica do cidadão ou o acesso a determinado serviço, excetuados os pedidos regidos pela Lei de Acesso à Informação.

5 Princípios Norteadores

A atuação da Ouvidoria Municipal será orientada pelos seguintes princípios, que devem nortear todas as etapas do atendimento e tratamento das manifestações:

- **Legalidade:** Todas as ações da Ouvidoria devem estar estritamente alinhadas à legislação vigente, garantindo que os procedimentos adotados respeitem as normas constitucionais, legais e regulamentares aplicáveis.
- **Impessoalidade:** As manifestações devem ser tratadas sem favorecimentos ou discriminações, assegurando que todos os cidadãos recebam atendimento igualitário, independente de sua condição social, política ou econômica.
- **Moralidade:** A atuação da Ouvidoria deve observar padrões éticos elevados, pautando-se pela honestidade, integridade e compromisso com o interesse público.
- **Publicidade:** Deve-se assegurar a transparência dos atos administrativos, garantindo o acesso à informação, salvo nas hipóteses legais de sigilo.
- **Eficiência:** Os processos da Ouvidoria devem ser conduzidos de forma ágil, organizada e orientada a resultados, buscando atender as demandas no menor prazo possível com qualidade.
- **Transparência:** A Ouvidoria deve atuar de forma clara e acessível, fornecendo informações compreensíveis ao cidadão sobre o andamento e o resultado de suas manifestações.
- **Foco no cidadão:** As ações devem ser orientadas pelas necessidades do usuário dos serviços públicos, priorizando o atendimento adequado, respeitoso e resolutivo.
- **Participação social:** A Ouvidoria deve estimular a atuação do cidadão no acompanhamento e avaliação das políticas públicas, fortalecendo os mecanismos de escuta ativa e diálogo com a sociedade.
- **Controle social:** As manifestações dos cidadãos devem ser utilizadas como instrumento de fiscalização da administração pública, contribuindo para a prevenção de irregularidades e melhoria da gestão.
- **Linguagem cidadã:** A comunicação deve ser realizada de forma clara, simples e acessível, evitando termos técnicos excessivos e garantindo compreensão pelo público em geral.

- **Resolução pacífica de conflitos:** Sempre que possível, a Ouvidoria deve atuar como instância mediadora, promovendo soluções dialogadas entre cidadão e administração pública.

6

Marco Legal da Ouvidoria

A atuação da Ouvidoria Municipal está fundamentada no conjunto de normas constitucionais e infraconstitucionais que garantem a transparência, a participação social e a proteção dos direitos dos usuários dos serviços públicos.

6.1 Constituição Federal de 1988

- O art. 5º, inciso XXXIII, assegura ao cidadão o direito de receber informações dos órgãos públicos de interesse particular ou coletivo;
- O art. 37 estabelece os princípios da administração pública: legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência;
- Também prevê mecanismos de participação do usuário na administração pública.

Esses dispositivos constituem a base da transparência, do controle social e da atuação das ouvidorias públicas.

6.2 Lei nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação (LAI)

- Regulamenta o direito constitucional de acesso à informação;
- Estabelece que a publicidade é a regra e o sigilo é exceção;
- Determina a criação do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC);
- Aplica-se a todos os entes federativos (União, Estados e Municípios).

A Lei de Acesso à Informação fortalece a transparência e complementa a atuação da Ouvidoria.

6.3 Lei nº 13.460/2017 – Defesa do Usuário do Serviço Público

- Define os direitos e deveres dos usuários dos serviços públicos;
- Estabelece as atribuições das ouvidorias públicas;
- Regula o tratamento das manifestações dos cidadãos;
- Determina prazos para resposta e mecanismos de avaliação dos serviços.

Essa lei representa o principal marco normativo da atuação das ouvidorias no Brasil.

6.4 Decreto nº 8.243/2014 – Participação Social

- Institui a Política Nacional de Participação Social;
- Reconhece as ouvidorias como instrumentos de participação cidadã.

6.5 Outras normas aplicáveis

- **Lei Municipal nº 1.896/2012** — cria a Ouvidoria Pública Municipal de Itupeva e dá outras providências;
- **Decreto Municipal nº 2.950/2018** — regulamenta o acesso a informações de que trata a Lei Federal nº 12.527/2011 no âmbito do Município de Itupeva;
- **Decreto Municipal nº 4.190/2026** — regulamenta a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) no âmbito da Administração Municipal direta e indireta;
- **Decreto Municipal nº 4.194/2026** — institui a Política Geral de Proteção de Dados Pessoais no âmbito do Poder Executivo Municipal de Itupeva;
- **Lei Geral de Proteção de Dados — LGPD** (Lei nº 13.709/2018);
- Demais normas internas e regulamentos administrativos aplicáveis.

7

Canais de Recebimento

As manifestações e os pedidos de informação poderão ser registrados pelos seguintes canais oficiais da Ouvidoria Municipal de Itupeva:

eO

Sistema eletrônico eOuve

itupeva.eouve.com.br/#/ouvidoria

156

Telefone 156

Central de Atendimento ao Cidadão

Zap

WhatsApp

(11) 4496-2688

(11) 4591-4259

App

Aplicativo móvel eOuve

Disponível para Android e iOS

SIC

Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC)

itupeva.eouve.com.br/#/sic

+

Atendimento presencial

**Av. Itália, 661 — Jardim São Vicente
Itupeva/SP**

Em qualquer canal, o cidadão escolhe a forma de registro: **identificada**, **sigilosa** (com identidade de acesso restrito, não revelada à área demandada) ou **anônima**. Nas manifestações anônimas, o número de protocolo permite o acompanhamento da resposta.

Os canais oferecem recursos de acessibilidade: atendimento por voz pelo telefone, por texto pelo WhatsApp e em Libras no site do sistema.

O fluxo de tratamento das manifestações deverá observar as etapas padronizadas abaixo, garantindo rastreabilidade, qualidade da resposta e cumprimento de prazos.

1

8.1 · Recebimento

- Registrar imediatamente a manifestação no sistema oficial;
- Gerar número de protocolo e comunicar ao cidadão;
- Identificar o tipo de manifestação;
- Classificar o assunto e o órgão responsável.

2

8.2 · Análise Inicial

- Verificar a consistência das informações;
- Solicitar complementação, se necessário;
- Avaliar a competência do órgão;
- Identificar se é pedido de acesso à informação.

3

8.3 · Encaminhamento

- Encaminhar ao setor competente;
- Informar o cidadão;
- Definir prazo de resposta;
- Registrar no sistema.

4

8.4 · Acompanhamento

- Monitorar prazos;
- Cobrar setores quando necessário;
- Atualizar status da manifestação.

5

8.5 · Resposta ao Cidadão

A resposta deverá ser:

- Clara, objetiva e acessível;
- Coerente com a demanda apresentada;
- Fundamentada, quando necessário;
- Indicativa das providências adotadas.

Resposta intermediária

- Utilizada quando a resposta final não puder ser concluída no prazo;
- Deve informar o andamento e previsão de conclusão.

Resposta por tipo

- Reclamação/Solicitação: providência ou justificativa;
- Denúncia: encaminhamento, com sigilo;
- Sugestão: análise da proposta;
- Elogio: registro e encaminhamento.

6

8.6 · Encerramento

- Registrar resposta final no sistema;
- Classificar o desfecho;
- Garantir resposta clara e completa;
- Arquivar para relatórios e auditorias.

IMPORTANTE

A resposta satisfatória é aquela que esclarece de forma completa a demanda do cidadão, ainda que não implique no atendimento do pedido.

9

Prazos

Os prazos estabelecidos neste manual devem observar a legislação vigente, especialmente a Lei nº 13.460/2017, bem como as regras gerais do processo administrativo.

9.1 Regras gerais de contagem

- Os prazos têm início a partir do registro da manifestação no sistema oficial (protocolo);
- Exclui-se da contagem o dia do início e inclui-se o dia do vencimento;
- Os prazos são contados em dias corridos, de forma contínua;
- Caso o prazo final recaia em dia sem expediente, considera-se prorrogado para o primeiro dia útil seguinte;
- Quando houver solicitação de complementação de informações pelo cidadão, o prazo poderá ser suspenso até o atendimento da solicitação.

As regras acima seguem o padrão do processo administrativo, garantindo segurança jurídica e previsibilidade na gestão das manifestações.

QUADRO - RESUMO DE PRAZOS

Manifestações de Ouvidoria	Prazo	Prorrogação
Resposta conclusiva ao cidadão (Lei nº 13.460/2017)	30 dias	+30 dias

Pedidos de informação — LAI	Prazo	Prorrogação
Envio das informações solicitadas (Lei nº 12.527/2011)	20 dias	+10 dias

9.2 Prazos das manifestações de Ouvidoria

- Resposta conclusiva ao cidadão: até 30 dias, conforme a Lei nº 13.460/2017;
- Prorrogação: até 30 dias, mediante justificativa expressa e comunicação ao interessado;

Os prazos devem ser acompanhados de forma contínua, sendo responsabilidade da Ouvidoria atuar para evitar atrasos e garantir a resposta dentro do período legal.

9.3 Prazos dos pedidos de informação (LAI)

- Envio das informações solicitadas: até 20 dias, conforme a Lei nº 12.527/2011;
- Prorrogação: até 10 dias, mediante justificativa comunicada ao solicitante antes do término do prazo inicial.

9.4 Prazos internos

- Os setores demandados devem responder à Ouvidoria no prazo máximo de 20 dias;
- A Ouvidoria poderá estabelecer prazos internos menores conforme a complexidade da demanda;
- O não cumprimento dos prazos deverá ser objeto de monitoramento e eventual comunicação à autoridade competente.

9.5 Disposições complementares

- É obrigatória a emissão de resposta intermediária quando não for possível concluir a demanda no prazo inicial;
- Todas as prorrogações devem ser devidamente justificadas e registradas;
- O descumprimento injustificado dos prazos poderá ensejar apuração de responsabilidade administrativa.

A Ouvidoria Municipal deverá observar rigorosamente as normas relativas à proteção de dados pessoais e ao sigilo das informações, garantindo a segurança, a integridade e a confidencialidade das manifestações.

10.1 Confidencialidade das informações

- As informações recebidas devem ser tratadas com confidencialidade, especialmente quando envolverem denúncias ou dados sensíveis;
- A identidade do manifestante deve ser preservada quando solicitada ou quando houver risco de retaliação;
- O acesso às informações deve ser restrito aos servidores diretamente envolvidos no tratamento da demanda.

10.2 Proteção de dados pessoais

- Os dados pessoais devem ser tratados em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018);
- Deve-se assegurar que a coleta de dados seja limitada ao necessário para a finalidade da manifestação;
- É vedado o uso dos dados para finalidades diversas daquelas relacionadas ao atendimento da demanda;
- Devem ser adotadas medidas técnicas e administrativas para proteger os dados contra acessos não autorizados, vazamentos ou perda.

10.3 Classificação e acesso à informação

- As informações devem ser classificadas de acordo com seu grau de sensibilidade;
- Informações públicas devem ser disponibilizadas conforme a Lei de Acesso à Informação;
- Informações sigilosas devem seguir as regras legais de restrição de acesso.

10.4 Tratamento de denúncias

- As denúncias devem ser tratadas com prioridade e elevado grau de sigilo;
- Sempre que necessário, a manifestação deve ser encaminhada aos órgãos de controle interno ou externo competentes;
- Deve-se evitar a exposição indevida de dados que possam comprometer a apuração ou a segurança do denunciante.

10.5 Responsabilidade dos agentes públicos

- Os servidores que tiverem acesso às informações são responsáveis por sua guarda e uso adequado;

- O uso indevido de informações poderá ensejar responsabilização administrativa, civil e penal;
- Todos os envolvidos devem observar o dever de sigilo funcional.

11 Responsabilidades

As responsabilidades relacionadas ao funcionamento da Ouvidoria Municipal devem ser claramente definidas, assegurando a adequada execução das atividades, o cumprimento de prazos e a qualidade das respostas ao cidadão.

11.1 Da Ouvidoria Municipal

Compete à Ouvidoria Municipal:

- Receber, registrar, analisar e classificar as manifestações encaminhadas pelo cidadão;
- Encaminhar as demandas aos setores competentes, acompanhando seu tratamento até a conclusão;
- Intermediar a comunicação entre o cidadão e a Administração Pública;
- Garantir o cumprimento dos prazos legais e administrativos;
- Solicitar informações e esclarecimentos aos setores responsáveis;
- Elaborar respostas claras, completas e acessíveis ao cidadão;
- Promover a mediação e a resolução de conflitos entre o cidadão e a Administração;
- Produzir relatórios gerenciais e estatísticos para subsidiar a melhoria dos serviços públicos;
- Propor melhorias nos processos administrativos e na prestação de serviços.

Essas atribuições estão alinhadas às competências previstas na Lei nº 13.460/2017, que estabelece o papel das ouvidorias como instrumento de participação e controle social.

11.2 Dos setores demandados

Compete aos setores e unidades administrativas:

- Analisar as manifestações recebidas da Ouvidoria com prioridade;
- Prestar informações claras, completas e fundamentadas;
- Cumprir os prazos estabelecidos neste manual e pela legislação;
- Adotar as providências necessárias para a solução das demandas;
- Informar à Ouvidoria eventual necessidade de prorrogação, com a devida justificativa;
- Colaborar com a melhoria contínua dos serviços, a partir das manifestações recebidas.

O atendimento tempestivo e adequado das demandas é dever do agente público, em observância aos princípios da eficiência, da legalidade e da publicidade.

11.3 Dos agentes públicos

Todos os agentes públicos envolvidos no tratamento das manifestações devem:

- Atuar com responsabilidade, ética e zelo no tratamento das informações;
- Observar os princípios da administração pública e as diretrizes deste manual;
- Manter sigilo sobre informações sensíveis;
- Cooperar com a Ouvidoria no fornecimento de informações e na solução das demandas;
- Responder às solicitações dentro dos prazos estabelecidos.

O descumprimento dessas obrigações poderá ensejar responsabilização administrativa, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

11.4 Da gestão e supervisão

- A autoridade máxima do órgão ou entidade deverá assegurar as condições necessárias para o funcionamento da Ouvidoria;
- Cabe à gestão acompanhar o desempenho da Ouvidoria e dos setores responsáveis;
- Devem ser adotadas medidas para correção de falhas identificadas no atendimento das manifestações;
- Os resultados da Ouvidoria devem subsidiar decisões administrativas e políticas públicas.

12 Relatórios e Monitoramento

A Ouvidoria Municipal deverá produzir relatórios periódicos e manter o monitoramento contínuo das manifestações, com o objetivo de subsidiar a tomada de decisões, aprimorar os serviços públicos e dar transparência às suas atividades.

12.1 Relatórios gerenciais

A Ouvidoria deverá elaborar relatórios contendo, no mínimo:

- Quantidade de manifestações recebidas, por tipo e por canal;
- Tempo médio de resposta e índice de cumprimento de prazos;
- Principais assuntos e setores demandados;
- Índice de satisfação do cidadão, quando disponível;
- Recomendações de melhoria nos serviços públicos.

12.2 Periodicidade

- Os relatórios gerenciais deverão ser elaborados, no mínimo, anualmente;
- Poderão ser produzidos relatórios parciais (mensais ou trimestrais) conforme a necessidade da gestão;
- O relatório anual deverá ser disponibilizado para acesso público, em conformidade com a Lei nº 13.460/2017.

12.3 Monitoramento contínuo

- A Ouvidoria deverá acompanhar continuamente o andamento das manifestações;
- Deverão ser identificados gargalos, recorrências e setores com maior índice de demandas;
- As informações obtidas deverão orientar ações corretivas e preventivas na Administração.

13 Avaliação e Melhoria Contínua

A Ouvidoria Municipal deverá adotar mecanismos permanentes de avaliação de suas atividades, visando ao aprimoramento contínuo dos processos e à elevação da qualidade do atendimento ao cidadão.

13.1 Avaliação dos serviços

- Deverão ser disponibilizados instrumentos de avaliação da satisfação do cidadão quanto ao atendimento prestado;
- Os resultados das avaliações deverão ser analisados periodicamente;
- As manifestações também servem como instrumento de avaliação indireta dos serviços públicos.

13.2 Ações de melhoria

- As informações obtidas deverão subsidiar a revisão de processos e a correção de falhas;
- Recomendações de melhoria deverão ser encaminhadas aos setores competentes;
- A Administração deverá considerar as recomendações na elaboração de políticas públicas.

13.3 Revisão deste manual

- Este manual deverá ser revisado periodicamente, sempre que houver alteração legislativa ou necessidade operacional;
- As atualizações deverão ser registradas no controle de versões;
- A revisão deverá considerar a experiência prática acumulada e as boas práticas de ouvidoria.

14 Disposições Finais

- Os casos omissos neste manual serão resolvidos pela Ouvidoria-Geral do Município, observada a legislação aplicável;
- Este manual entra em vigor na data de sua aprovação, revogadas as disposições em contrário;
- As disposições deste manual aplicam-se a todos os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal;
- Compete à Ouvidoria-Geral do Município zelar pela observância e atualização das diretrizes aqui estabelecidas.

15 Referências Bibliográficas

- BRASIL. *Constituição da República Federativa do Brasil de 1988*. Brasília, DF: Senado Federal, 1988.
- BRASIL. *Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011*. Regula o acesso a informações. Brasília, DF, 2011.
- BRASIL. *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. Brasília, DF, 2017.
- BRASIL. *Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018*. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Brasília, DF, 2018.
- BRASIL. *Decreto nº 8.243, de 23 de maio de 2014*. Institui a Política Nacional de Participação Social. Brasília, DF, 2014.
- ITUPEVA. *Lei Municipal nº 1.896, de 2012*. Cria a Ouvidoria Pública Municipal de Itupeva. Itupeva, SP.
- ITUPEVA. *Decreto Municipal nº 2.950, de 2018*. Regulamenta o acesso a informações no Município de Itupeva. Itupeva, SP.
- CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO (CGU). *Orientações para o exercício das atividades de ouvidoria*. Brasília, DF.