



MANUAL DE PROCEDIMENTOS DA OUVIDORIA

Uniformização das rotinas de recebimento, tratamento e resposta às Manifestações

O presente Manual de Procedimentos da Ouvidoria tem por objetivo estabelecer diretrizes e procedimentos padronizados para o recebimento, registro, análise, encaminhamento, acompanhamento e resposta às manifestações recebidas no âmbito da Ouvidoria Municipal de Caieiras, garantindo eficiência, qualidade e transparência no atendimento.

Abrangência

Este manual destina-se a todos os servidores públicos, colaboradores e setores administrativos que participam do atendimento e da tramitação das manifestações encaminhadas à Ouvidoria Municipal. Também contempla qualquer cidadão, seja pessoa física ou jurídica, que deseje utilizar os serviços oferecidos pela Ouvidoria.

O que é a Ouvidoria Municipal?

A Ouvidoria Municipal é um canal de comunicação entre o cidadão e a administração. Ela tem previsão na Lei Federal nº 13.460, de 26.06.2017, foi instituída pela Lei Municipal nº 3.300, de 28 de outubro de 2.002 e é regulamentada pelo Decreto Municipal nº 84.011, de 11 de janeiro de 2.021.

Serviços Disponíveis

A Ouvidoria recebe as manifestações dos cidadãos, que podem ser solicitações, reclamações, sugestões, denúncias ou elogios, ou qualquer outro que, no interesse da administração possa servir de providência em prol das pessoas e da cidade e, encaminha à Secretaria competente ou ao responsável pela informação, que responderá no prazo legal.

Classificação das Manifestações

- **Sugestão:** Através da sugestão você pode propor alguma ideia ou a formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Municipal.
- **Elogio:** Através do elogio você pode demonstrar sua satisfação com algum serviço que foi prestado ou com o atendimento.
- **Solicitação:** Solicitação é o requerimento de adoção de alguma informação ou providência por parte da Administração que deva ser adotada, após criteriosa análise pelo setor responsável.
- **Reclamação:** Meio em que você pode demonstrar sua insatisfação relativa a serviço público ou alguma situação.



Prefeitura Municipal de Caieiras

- **Denúncia:** Comunicação sobre ato ilícito, que deve ser encaminhado aos órgãos de competência para apuração e resolução.
- **Crítica:** Manifestação voltada ao aprimoramento da ação governamental ou de sua correção.
- **Dúvida:** Pergunta voltada a situação determinada cujo entendimento não se faça claro para o usuário ou necessite de esclarecimento.

Sobre o anonimato do munícipe

Embora não seja obrigatório informar a identificação completa do requerente, esse dado é recomendado, pois pode facilitar a análise e a instrução das manifestações. Caso o solicitante opte por preservar sua identidade, o anonimato será assegurado conforme previsto em lei. A identificação do requerente seguirá a seguinte denominação:

- **Identificada:** ocorre quando o cidadão fornece um ou mais meios de contato, como endereço, telefone, celular ou e-mail, e autoriza a divulgação de sua identidade.
- **Sigilosa:** caracteriza-se quando o cidadão disponibiliza um meio de contato, porém solicita que sua identidade seja mantida em sigilo durante o tratamento da manifestação.
- **Anônima:** aplica-se aos casos em que o cidadão opta por não informar qualquer meio de contato, como endereço, telefone, celular ou e-mail.

Canais de Recebimento

- **Pessoalmente:** Av. Prof. Carvalho Pinto, 207 – Centro (2º andar) / Paço Municipal - ao lado do elevador, de segunda a sexta-feira, das 8h às 16h.

- **Sistema Eletrônico:**

<https://ouvidoria.etransparencia.com.br/caieiras.sp/wplogin.aspx?7nY4BJMBa dn9oTVpozouK3-M40rNKCIXer7FGlv-Dw8>

<https://www.caieiras.sp.gov.br/ouvidoria/>

- **Por telefone:** através do número (11) 4445-9265 ou 156

- **Por WhatsApp:**

<https://api.whatsapp.com/send?phone=5511976418330&text=@OuvidoriaCaieiras>



Prefeitura Municipal de Caieiras

- **E-mail institucional:** ouvidoria@caieiras.sp.gov.br

Etapas para o processamento da Manifestação

1. **Recebimento** das manifestações, avaliação do conteúdo e, se necessário, reclassificação do tipo de manifestação.
2. **Entrega de recibo ou protocolo** de manifestação ao usuário contendo o prazo para a resposta.
3. **Encaminhamento** ao setor responsável para resposta ou providência em até 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias.
4. **Envio da resposta**, da decisão da administração ao cidadão (ciência) ou **informação** ao cidadão sobre os encaminhamentos, no caso de prorrogação do prazo.
5. **Arquivamento** após a conclusão das manifestações.

Prazos e Regras para a Prestação do Serviço

- O prazo para resposta é de **até 30 dias**, prorrogáveis por mais uma vez por igual período, com justificativa.
- Se não for possível responder de forma conclusiva neste prazo, a Ouvidoria informará através de resposta intermediária o cidadão e os encaminhamentos feitos, podendo solicitar novas informações.
- A contagem do prazo será feita a partir do dia posterior ao pedido.
- O pedido feito **após às 16h30** será considerado como realizado no dia útil seguinte, para fins de contagem do prazo.
- Se o prazo final cair em fim de semana ou feriado, será prorrogado para o dia útil seguinte.

Como Consultar a Sua Manifestação

- Caso você tenha realizado sua manifestação no site, acesse "Consultar Manifestação via Token", informando o código recebido.
- Se você realizou sua manifestação pessoalmente ou por e-mail, pode entrar em contato direto com a Ouvidoria ou aguardar o prazo para resposta.

Atendimento ao Público

- **Tempo de espera:** O atendimento se dará de forma imediata. No caso de haver mais pessoas para atendimento, será observada a ordem de chegada.
- **Prioridades no atendimento:** Será proporcionado atendimento prioritário conforme legislação vigente (Lei nº 10.048/2000).

Sigilo e Proteção de Dados, Inclusive em Casos de Assédio e Discriminação

A instituição deverá assegurar a confidencialidade das informações e a proteção dos dados pessoais de todas as pessoas envolvidas, observando a legislação aplicável e



Prefeitura Municipal de Caieiras

os princípios da privacidade.

Nos casos de denúncias de assédio ou discriminação, será garantida a preservação da identidade do denunciante sempre que houver solicitação de anonimato ou quando essa medida for necessária para sua proteção.

As denúncias recebidas serão encaminhadas aos órgãos apuratórios competentes para análise e acolhimento inicial. Caberá avaliarem a necessidade de encaminhamentos complementares, sempre com absoluto sigilo, assegurando o respeito à confidencialidade e à dignidade das pessoas envolvidas.