

**MANUAL DE PROCEDIMENTOS
DA OUVIDORIA MUNICIPAL
DE RIO GRANDE DA SERRA**

**Ouvidoria
2026**



PREFEITURA
**RIO GRANDE
DA SERRA**



MANUAL DE PROCEDIMENTOS DA OUVIDORIA MUNICIPAL DE RIO GRANDE DA SERRA

1. Apresentação

O presente Manual dispõe sobre os procedimentos para recebimento, análise, tratamento, encaminhamento, acompanhamento e resposta às manifestações dos usuários dos serviços públicos municipais pela Ouvidoria Municipal de Rio Grande da Serra, estabelecendo diretrizes para atuação, observando os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, transparência e participação social.

2. Objetivos

A Ouvidoria Municipal tem como objetivos:

- I – Receber, registrar, analisar e encaminhar as manifestações dos cidadãos;
 - II – Incentivar a participação da população na avaliação e melhoria da gestão pública;
 - III – Manter canal permanente, acessível e eficiente de comunicação entre a Administração Municipal e a sociedade;
 - IV – Colaborar para o aperfeiçoamento da qualidade dos serviços públicos;
 - V – Promover a transparência das ações governamentais e fortalecer o controle social;
 - VI – Produzir informações, indicadores e relatórios gerenciais que subsidiem a tomada de decisões pela Administração Municipal.
-

3. Competências da Ouvidoria

3.1 Competências no atendimento das manifestações

Compete à Ouvidoria:

- Receber e acolher as manifestações dos usuários;
- Registrar a manifestação em sistema próprio;
- Emitir protocolo de atendimento;
- Realizar análise preliminar;
- Encaminhar a manifestação ao órgão competente;
- Acompanhar os prazos para resposta;
- Analisar a resposta apresentada pelo órgão responsável;
- Responder ao usuário de forma clara, objetiva e conclusiva;
- Encerrar o protocolo após a conclusão do atendimento.

3.2 Competências institucionais

Além do atendimento das manifestações, compete à Ouvidoria:

- Elaborar relatórios estatísticos e gerenciais;
- Propor ações voltadas à melhoria dos serviços públicos;
- Assegurar os direitos dos usuários dos serviços públicos;
- Monitorar o cumprimento e a atualização da Carta de Serviços ao Usuário;



- Produzir indicadores de desempenho da Ouvidoria.
-

4. Tipos de Manifestações

4.1 Reclamação

Manifestação que demonstra insatisfação relativa à prestação de serviço público.

4.2 Denúncia

Comunicação de ato irregular ou ilegal praticado por agente público ou particular.

Poderá ser:

- Identificada;
- Sigilosa;
- Anônima, nos termos da legislação aplicável.

A denúncia deverá conter elementos mínimos que permitam sua apuração.

4.3 Solicitação

Pedido de providência, atendimento ou acesso à informação que não se enquadre como reclamação ou denúncia.

4.4 Elogio

Manifestação de reconhecimento ou satisfação quanto ao serviço prestado ou atendimento recebido.

4.5 Sugestão

Manifestação contendo proposta de melhoria dos serviços públicos.

5. Canais de Atendimento

A Ouvidoria disponibiliza os seguintes canais para recebimento das manifestações:

- Sistema Eletrônico de Ouvidoria;
- E-mail institucional: ouvidoria@riograndedaserra.sp.gov.br;
- Atendimento presencial:
Avenida Dom Pedro I, nº 10 – Centro;
- Telefone:
(11) 2770-0212.

Todos os canais deverão permanecer divulgados no sítio eletrônico oficial do Município.

6. Prazos para Atendimento

Após o registro da manifestação, a Ouvidoria encaminhará a demanda ao órgão responsável, estabelecendo prazo de até 7 (sete) dias para apresentação da resposta.

Esse prazo possibilita à Ouvidoria analisar as informações recebidas antes do encaminhamento da resposta final ao usuário.

Nos casos considerados urgentes, poderá ser solicitado atendimento prioritário ao órgão competente.

A decisão administrativa final será encaminhada ao usuário no prazo de até 20 (vinte) dias, admitida uma única prorrogação, por igual período de 10 (dez) dias, desde que devidamente justificada, conforme disposto no artigo 15 da Lei Municipal nº 2.282/2018.

7. Procedimentos para Tratamento das Manifestações

Etapa 1 – Cadastro

Toda manifestação deverá ser registrada em sistema próprio contendo, no mínimo:

- Número do protocolo;
- Data do registro;
- Categoria da manifestação;
- Assunto;
- Setor responsável;
- Prazo para resposta.

Etapa 2 – Classificação

A manifestação será analisada e classificada conforme sua natureza.

Etapa 3 – Encaminhamento

A demanda será encaminhada ao órgão competente para manifestação e adoção das providências cabíveis.

Etapa 4 – Acompanhamento

A Ouvidoria acompanhará o cumprimento dos prazos e das providências adotadas.

Etapa 5 – Resposta ao Usuário

A resposta deverá ser:

- Clara;
- Objetiva;
- Fundamentada;
- Conclusiva.

Após o envio da resposta, o protocolo será encerrado.

8. Tratamento das Denúncias

As denúncias poderão ser:

- Identificadas;
- Sigilosas;
- Anônimas, conforme regulamentação aplicável.

Antes do encaminhamento ao órgão competente, a Ouvidoria avaliará a existência de informações mínimas que permitam a apuração dos fatos.

Será garantida a preservação da identidade do denunciante sempre que solicitada ou quando prevista em lei.

9. Proteção de Dados e Sigilo



No exercício de suas atividades, a Ouvidoria observará integralmente as normas relativas à proteção de dados pessoais e à confidencialidade das informações, assegurando:

- observância da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);
- proteção das informações pessoais;
- controle de acesso aos sistemas informatizados;
- preservação da identidade do manifestante, quando cabível.

10. Carta de Serviços ao Usuário

A Ouvidoria acompanhará a atualização da Carta de Serviços ao Usuário, que deverá conter, no mínimo:

- serviços oferecidos;
- formas de acesso;
- requisitos;
- prazos;
- canais de atendimento.

11. Pesquisa de Satisfação

Com o objetivo de promover a melhoria contínua dos serviços públicos, a Ouvidoria realizará pesquisas periódicas de satisfação para avaliar:

- qualidade do atendimento prestado;
- eficiência dos serviços públicos;
- grau de satisfação dos usuários;
- oportunidades de melhoria dos processos e serviços.

12. Relatórios Gerenciais

A Ouvidoria elaborará relatório gerencial anual contendo, entre outras informações:

- quantitativo de manifestações recebidas;
- classificação por tipo de manifestação;
- tempo médio de atendimento;
- tempo médio de resposta;
- demandas mais recorrentes;
- recomendações para aperfeiçoamento dos serviços públicos.

O relatório anual deverá ser disponibilizado no sítio eletrônico oficial da Prefeitura, em observância aos princípios da transparência e publicidade.

13. Indicadores de Desempenho

Para avaliar a efetividade de suas atividades, a Ouvidoria adotará indicadores que contemplem:

- percentual de manifestações respondidas dentro do prazo;
- tempo médio de atendimento;
- tempo médio de resposta;



- índice de satisfação dos usuários;
 - distribuição das manifestações por órgão ou setor;
 - percentual de resolatividade das demandas.
-

14. Disposições Finais

Os procedimentos previstos neste Manual deverão ser observados por todos os servidores envolvidos no tratamento das manifestações encaminhadas à Ouvidoria Municipal.

Os casos omissos serão analisados pela Ouvidoria Municipal, observada a legislação vigente.

Este Manual poderá ser atualizado sempre que houver alterações legislativas, regulamentares ou necessidade de aperfeiçoamento dos procedimentos administrativos.