

**MANUAL DE PROCEDIMENTOS DA OUVIDORIA**  
**MUNICIPALDE ARIRANHA-SP**  
**Padronização das Rotinas de Recebimento, Tratamento e**  
**Resposta às Manifestações**

## **1- OBJETIVO**

Estabelecer diretrizes e procedimentos padronizados para o recebimento, registro, análise, encaminhamento, acompanhamento e resposta às manifestações dos cidadãos no âmbito da Ouvidoria Municipal, garantindo eficiência, transparência e qualidade no atendimento.

## **2- ABRANGÊNCIA**

Este manual aplica-se a todos os servidores, colaboradores e unidades administrativas envolvidos no tratamento das manifestações recebidas pela Ouvidoria Municipal, e, ainda, abrange todo cidadão, pessoa física ou jurídica que quiser acessar a ouvidoria.

## **3- DEFINIÇÕES**

- **Manifestação:** Toda comunicação do cidadão com a administração pública (reclamação, solicitação, sugestão, elogio e denúncia).
- **Ouvidoria:** Canal institucional responsável por intermediar a comunicação entre o cidadão e a administração pública.
- **Demandante:** Pessoa física ou jurídica que registra a manifestação.
- **Prazo de Resposta:** Período estabelecido para retorno ao cidadão.

## **4- PRINCÍPIOS**

- Legalidade
- Impessoalidade
- Moralidade
- Publicidade
- Eficiência
- Transparência
- Respeito ao cidadão
- Confidencialidade (quando aplicável)

## **5- CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES**

As manifestações devem ser classificadas em:

- **Reclamação:** Insatisfação com serviço público.
- **Solicitação:** Pedido de informação ou providência.
- **Sugestão:** Proposta de melhoria.
- **Elogio:** Reconhecimento de serviço prestado.
- **Denúncia:** Comunicação de irregularidades, fraudes ou abusos.

## **6- CANAIS DE RECEBIMENTO**

As manifestações poderão ser recebidas por meio de:

- Sistema eletrônico através do formulário de contato normal, sigiloso e anônimo (portal da ouvidoria).
- Atendimento presencial na prefeitura Municipal de Ariranha-sp, Rua Dr. Oliveira Neves, 476.
- Telefone 17 35769200, para informação de como deverão ser feitas as manifestações.
- E-mail institucional [ouvidoria@ariranha.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@ariranha.sp.gov.br)

### **Análise Inicial**

- Avaliar urgência e relevância.
- Verificar necessidade de sigilo.
- Identificar duplicidade de manifestações.

### **Encaminhamento**

- Encaminhar ao setor competente.
- Enviar resposta ao solicitante informando que a solicitação foi encaminhada ao setor competente.
- Receber a resposta e enviar ao solicitante.

### **Acompanhamento**

- Monitorar prazos de resposta de acordo com o que está previsto no art. 16 da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar do recebimento da manifestação, podendo ser prorrogado de acordo com a complexidade do assunto, sendo o cidadão devidamente informado sobre a prorrogação.
- Realizar cobranças internas quando necessário.
- Enviar resposta ao solicitante.

### **Resposta ao Cidadão**

- Consolidar a resposta recebida do setor competente.
- Verificar clareza, objetividade e adequação da linguagem.
- Encaminhar resposta ao cidadão dentro do prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar do recebimento da manifestação, podendo ser prorrogado, tudo conforme art. 16 da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

### **Encerramento**

- Colocar em relatório a manifestação com todos os seus trâmites até finalização.

## **7- SIGILO E PROTEÇÃO DE DADOS EM TODOS OS ÂMBITOS, INCLUSIVE EM DENÚNCIAS DE ASSÉDIO E DISCRIMINAÇÃO**

- Garantir a proteção dos dados pessoais do demandante.
- Preservar o anonimato em casos de denúncia, quando solicitado.
- Quando receber denúncias de discriminação e assédio, encaminhar para a conselheira competente, a fim de analisar, dar suporte avaliando sobre encaminhamento psicológico e atendimento necessário, tudo sob sigilo, onde serão encaminhadas aos órgãos de proteção, conselho tutelar e assistência social.

## **8- RESPONSABILIDADES**

- **Ouvidoria:** Gestão do processo, controle e resposta ao cidadão.
- **Secretarias/Setores:** Análise técnica e resposta às demandas, garantindo o cumprimento dos prazos e qualidade das respostas.

## **09- DISPOSIÇÕES FINAIS**

- Este manual deverá ser revisado sempre que necessário.
- Casos omissos serão tratados pelo Conselho Municipal Dos Usuários Dos Serviços Públicos.