



PREFEITURA MUNICIPAL  
DE PIRATININGA – SP



# MANUAL DA OUVIDORIA MUNICIPAL

Guia de Funcionamento

**OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO**  
Prefeitura Municipal de Piratininga  
**2026**

# SUMÁRIO

04

**BASE LEGAL**

05

**OUVIDORIA DO MUNICÍPIO**

07

**QUAIS SÃO AS PRINCIPAIS  
ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA?**

08

**COMO ACESSAR A OUVIDORIA?**

09

**QUAIS OS TIPOS DE MANIFESTAÇÃO  
PODEM SER REGISTRADAS?**

10

**COMO FUNCIONA O TRATAMENTO  
DAS MANIFESTAÇÕES?**

15

**GERENCIAMENTO DE PRAZOS PARA  
ENCAMINHAMENTO E RESPOSTA**

16

**RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA  
OUVIDORIA**

18

**COMO A OUVIDORIA PODE  
COLABORAR PARA O  
APRIMORAMENTO DOS SERVIÇOS?**

19

**CONSIDERAÇÕES FINAIS**

# APRESENTAÇÃO

Este manual foi elaborado pela Controladoria Interna do Município de Piratininga com o objetivo orientar servidores públicos e cidadãos sobre o funcionamento da Ouvidoria Geral do Município. O documento busca apresentar, de forma clara e prática, os procedimentos e a importância da Ouvidoria para o fortalecimento da gestão pública.

Nesse contexto, este manual reúne orientações sobre as atribuições da Ouvidoria, os fluxos de atendimento das manifestações, os prazos aplicáveis e as responsabilidades dos setores envolvidos, com base na Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre os direitos dos usuários dos serviços públicos.



# 1. BASE LEGAL

- Lei no 13.460/2017 – Dispõe sobre os direitos dos usuários de serviços públicos e o funcionamento das Ouvidorias.
- Lei no 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação (LAI) - Garante o direito de solicitar informações públicas.
- Lei no 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).
- Lei no 2572/2022 - Institui a Ouvidoria Geral no município de Piratininga.



## 2. OUVIDORIA DO MUNICÍPIO

A Ouvidoria é um canal essencial de comunicação entre a administração pública e a sociedade. Seu objetivo principal é garantir a transparência, promover a participação social e melhorar a qualidade dos serviços públicos.

### PRINCÍPIOS DA OUVIDORIA

A atuação da Ouvidoria deve estar pautada nos seguintes princípios:

- **TRANSPARÊNCIA:** Divulgação clara das informações públicas;
- **IMPARCIALIDADE:** Atendimento igualitário e sem favorecimento;
- **SIGILO E PROTEÇÃO DE DADOS:** Proteção da identidade do manifestante quando necessário;
- **EFICIÊNCIA:** Resolução célere e eficaz das demandas.

### IMPORTÂNCIA DA OUVIDORIA

- ✓ Fomenta a transparência na gestão pública.
- ✓ Contribui para a melhoria dos serviços prestados.
- ✓ Amplia a participação popular na administração pública.

## O QUE FAZ O OUVIDOR?

O Ouvidor é o responsável por ouvir os cidadãos, registrar e analisar as manifestações e garantir que a administração pública responda de forma adequada e no prazo correto.

## HABILIDADES QUE O OUVIDOR PRECISA TER

- ✓ Capacidade para lidar com imprevistos e situações conflituosas;
- ✓ Capacidade de se relacionar com pessoas em todas as instâncias hierárquicas;
- ✓ Capacidade de gerar e analisar informações gerenciais sobre as manifestações recebidas, apresentando recomendações de melhoria nos serviços;
- ✓ Capacidade de atuar com ética, zelo e responsabilidade sobre informações sigilosas;
- ✓ Capacidade de se comunicar com clareza, empatia e respeito com diferentes públicos;
- ✓ Capacidade de articular com outros setores da gestão pública para promover melhorias a partir das manifestações recebidas;
- ✓ Capacidade de atualização contínua sobre legislação, tecnologia e boas práticas em ouvidoria pública.



### 3. QUAIS SÃO AS PRINCIPAIS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA?

- 1 Atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei Federal N°. 13.460, de 26 de novembro de 2017.
- 2 Promover a participação do usuário na Administração Pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário.
- 3 Acompanhar a prestação dos serviços públicos, visando a garantir a sua efetividade e propor medidas para o seu aperfeiçoamento.
- 4 Receber, analisar e responder as manifestações a ela encaminhadas.
- 5 Encaminhar as autoridades competentes as manifestações, solicitar informações a respeito das mesmas, acompanhando o tratamento e a sua efetiva conclusão.
- 6 Atender o usuário de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.
- 7 Promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.
- 8 Processar os pedidos de acesso a informação de que trata a Lei Federal N°. 12.527, de 18 de novembro de 2011.
- 9 Registrar, classificar e controlar a tramitação interna das demandas recebidas por tema, assunto, datas de recebimento e resposta, bem como outras catalogações consideradas necessárias, utilizando sistema eletrônico para tal finalidade.

## 4. COMO ACESSAR A OUVIDORIA?

Os cidadãos podem registrar suas manifestações através dos seguintes meios:



**Presencialmente**

**Endereço: Praça Dr. Mário Ribeiro da Silva, Nº. 14**



**Telefone**

**(14) 3265-9530**



**E-mail**

**[ouvidoria@piratininga.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@piratininga.sp.gov.br)**



**Site Oficial**

**<https://www.piratininga.sp.gov.br/pagina/25/ouvidoria>**

Esses meios devem estar sempre atualizados, disponíveis e divulgados no site oficial do Município.

## 5. QUAIS OS TIPOS DE MANIFESTAÇÃO PODEM SER REGISTRADAS?

A Ouvidoria recebe os seguintes tipos de manifestações:

- **Elogio:** Quando o cidadão quer demonstrar satisfação ou agradecer pelo bom atendimento ou serviço prestado;
- **Reclamação:** Quando o munícipe expressa insatisfação com algum serviço público que não foi prestado corretamente;
- **Denúncia:** Quando há uma suspeita ou informação sobre alguma irregularidade ou ilegalidade que precisa ser investigada por órgãos responsáveis;
- **Sugestão:** Quando o cidadão tem uma ideia ou proposta para melhorar os serviços ou políticas públicas do município;
- **Solicitação de informação:** Quando alguém pede acesso a informações públicas, conforme o que garante a Lei de Acesso à Informação;



## 6. COMO FUNCIONA O TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES?

### Recebimento da manifestação

Ao receber a manifestação, a Ouvidoria deverá seguir os seguintes passos:

1. Registrar a manifestação no sistema, e emitir um protocolo ou comprovante de recebimento da demanda.
2. Realizar uma análise preliminar, identificando se, diante das informações apresentadas pelo cidadão, é possível dar início ao procedimento de apuração.

### Análise da manifestação

Etapas em que a Ouvidoria deve:

- Conferir o assunto escolhido pelo usuário, avaliando se está relacionado ao conteúdo apresentado. Se houver necessidade, reclassificar a manifestação;
- Identificar o fato relatado, avaliar o que ocorreu, o local, e quando aconteceu, além de verificar ainda se está sendo narrado tem relação com o órgão ou entidade;
- Consultar o histórico de manifestações sobre o tema e das manifestações do usuário, no sentido de verificar se há outra manifestação em andamento, ou se já há um entendimento anterior sobre o assunto.

### Encaminhamento da manifestação

Após a análise, a Ouvidoria deverá identificar a área responsável para encaminhamento da manifestação. O cidadão é informado sobre o encaminhamento de sua manifestação.

### Acompanhamento da manifestação

A Ouvidoria acompanha todas as etapas do andamento da manifestação.

## Encaminhamento Interno

A Ouvidoria deverá verificar se há necessidade de informação de outra área.

- Se sim, deverá encaminhar à área interna.
- Área interna deverá avaliar possibilidade de resposta em 20 dias. Se não for possível, solicitar prorrogação do prazo.

Caso a resposta do setor, órgão ou entidade não seja satisfatória, deve-se reiterar o pedido de resposta, apontando os pontos a serem esclarecidos.

## Resposta ao Cidadão

A Ouvidoria deverá auxiliar na elaboração de respostas conclusivas ao cidadão com base nas informações obtidas:

- Verificar a linguagem utilizada na resposta.
- Informar o cidadão sobre a conclusão.

## Encerramento

Caso o cidadão retire a manifestação, a Ouvidoria deverá registrar a retirada no sistema.

Uma manifestação somente é encerrada mediante uma resposta satisfatória, ou seja, uma resposta esclarecedora, sincera e completa.

A Ouvidoria deverá arquivar a manifestação com status de concluída.

A Ouvidoria não deve ser confundida com o SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente, nem com um órgão de investigação e prevenção que apura e resolve conflitos. O papel maior da Ouvidoria é agir para que as demandas registradas sejam analisadas, apuradas e, quando for o caso, solucionadas pelos setores competentes.

A ação da Ouvidoria é fundamental na promoção de serviços públicos de qualidade, seja pela participação popular, seja anotando falhas em ações ou procedimentos, contribuindo, desse modo, para obter melhorias no desempenho dos órgãos.

## FLUXO DE ATENDIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

1



Cidadão envia a manifestação

2



Análise e classificação

3



Encaminhamento ao setor responsável

4



Acompanhamento

5



Resposta ao cidadão

6



Encerramento

## POSTURA DOS SETORES AO RESPONDER UMA MANIFESTAÇÃO

Quando houver encaminhamento interno da manifestação, os setores devem adotar uma postura profissional, ética e transparente ao adotar providências cabíveis e auxiliar a Ouvidoria Geral na elaboração de respostas.

Algumas princípios são fundamentais nesse processo, são eles:

- ☑ Celeridade: garantir respostas dentro do prazo estabelecido.
- ☑ Clareza e Objetividade: evitar respostas genéricas, explicando de forma acessível a solução apresentada.
- ☑ Imparcialidade: analisar a demanda sem preconceitos ou interesses pessoais.
- ☑ Sigilo e Proteção de Dados: preservar informações sensíveis dos envolvidos, conforme a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).
- ☑ Compromisso com a Solução: não apenas responder à demanda, mas buscar melhorias nos processos internos para evitar recorrências.
- ☑ Discussões Internas: debates entre setores, diretorias ou coordenadorias sobre a manifestação recebida devem ser formalizados separadamente, em um processo específico, ou registrados como nota interna. Essas discussões não devem ser incluídas na resposta final ao usuário, garantindo objetividade e evitando exposição desnecessária de informações administrativas internas.



## EM CASOS DE DENÚNCIA

As denúncias, que contenham elementos mínimos que indiquem a autoria e a materialidade dos fatos relatados, deverão ser encaminhadas para a Controladoria Geral do Município, para análise e adoção das providências cabíveis, nos termos da Lei Municipal nº 2.572/2022.

Após a conclusão do procedimento de apuração, a Controladoria Geral do Município deverá comunicar o resultado à Ouvidoria Geral do Município, a qual será responsável por informar o cidadão acerca dos desdobramentos e providências adotadas em relação à manifestação apresentada.

Caso o procedimento de apuração não seja concluído dentro do prazo estabelecido na legislação aplicável, considera-se como resposta conclusiva ao usuário a comunicação sobre o encaminhamento da denúncia aos órgãos de controle competentes.



## 7. GERENCIAMENTO DE PRAZOS PARA ENCAMINHAMENTO E RESPOSTA

O controle de prazos de resposta junto às unidades será feito com o auxílio da **planilha documentora**.

<b>Encaminhamento da manifestação à unidade:</b>	Até <b>5 dias</b> após o recebimento
<b>Prazo para o cidadão complementar a manifestação:</b>	Até <b>20 dias</b> após solicitação
<b>Resposta da unidade à Ouvidoria:</b>	Até <b>20 dias</b> , prorrogáveis por mais 20 com justificativa
<b>Resposta final ao cidadão:</b>	Até <b>30 dias</b> , prorrogáveis por igual período com justificativa

## 8. RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA

Uma das responsabilidades da ouvidoria é ajudar a avaliar como estão funcionando as políticas e os serviços públicos, essas ações são formas importantes de controle e participação social. Todas essas informações precisam ser organizadas em um relatório de gestão, que deve ser feito anualmente.

Para montar um bom relatório gerencial da ouvidoria, o ouvidor deve fazer um balanço geral do serviço prestado, reunindo dados que ajudem a entender como a ouvidoria está funcionando e onde pode melhorar.

**O relatório de gestão deve conter:**

- **Número total de manifestações no ano:**

Esses dados ajudam a entender o que os cidadãos estão dizendo. É importante organizar essa informação também por:

→ Tipo de manifestação.

→ Meio de comunicação usado.

- **Motivos mais frequentes das manifestações:**

Assunto principal, como, por exemplo, questões administrativas, concessão de benefícios, problemas com protocolo, entre outros.

- **Análise de temas recorrentes**

- **Providências tomadas pela administração:**

Quantas respostas foram enviadas aos cidadãos.

Quantas manifestações foram resolvidas, em comparação com o total recebido.

Quanto tempo levou para fechar os atendimentos, em relação ao prazo previsto.

- **Conclusão:**

Esses dados devem ser consolidados e estruturados conforme modelo disponibilizado pela Controladoria Geral do Município. O Relatório deve ser enviado ao Prefeito, à Controladoria Geral e publicado no site da Prefeitura, na página da Ouvidoria.

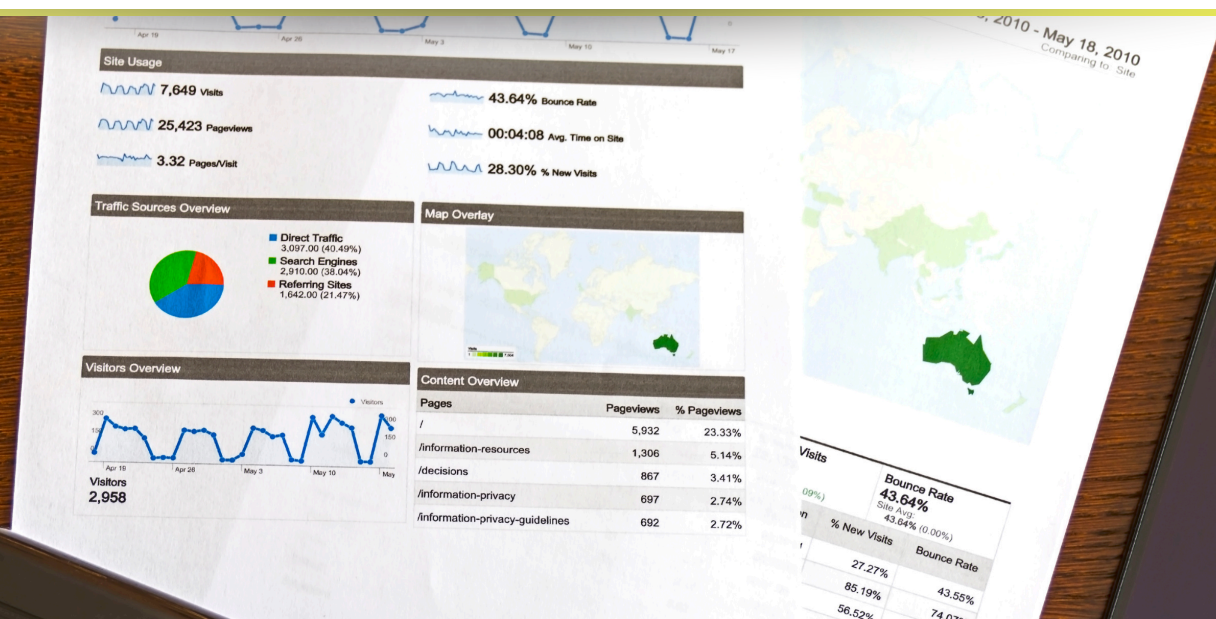


## 9. COMO A OUVIDORIA PODE COLABORAR PARA O APRIMORAMENTO DOS SERVIÇOS?

Através da elaboração do Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria, a Ouvidoria consolida dados e pode gerar indicadores e estatísticas sobre as manifestações recebidas. E assim, subsidiar a tomada de decisão dos gestores, orientando ações corretivas e preventivas para melhorar os serviços.

Com base na análise das manifestações e dos relatórios, a ouvidoria pode emitir **recomendações formais** aos órgãos e entidades públicas, propondo mudanças em processos, fluxos de atendimento, normas internas e políticas públicas, visando à elevação da qualidade do serviço prestado.

- Sugerir melhorias práticas para cada órgão municipal;
- Ajudar a prevenir problemas e aumentar a transparência;
- Avaliar a satisfação do cidadão e promover ajustes constantes;
- Identificar gargalos nos serviços e propor soluções;
- Fornecer dados confiáveis para planejamento estratégico.



## 10. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria Municipal constitui um importante instrumento de diálogo entre a sociedade e a Administração Pública, atuando como canal de escuta, mediação e encaminhamento das demandas apresentadas pelos cidadãos. Por meio de sua atuação, a Ouvidoria contribui para o fortalecimento da participação social e da melhoria contínua dos serviços públicos prestados pelo Município.

Nesse contexto, o cidadão tem papel essencial no aprimoramento da administração pública. Utilizar a Ouvidoria é um direito e um instrumento de cidadania ativa para a construção de um governo mais transparente e responsável.



