Prefeitura do Município de Jahu

Ouvidoria Geral

Manual da Ouvidoria

2026

1ª edição

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Geral integra a estrutura administrativa do Município de Jahu, vinculada à Secretaria de Transparência Pública, e constitui importante instrumento de participação social, controle da Administração Pública e fortalecimento da cidadania, atuando como canal permanente de comunicação entre os usuários dos serviços públicos e a Administração Municipal.

Instituída pela Lei Municipal nº 519/2018 e posteriormente alterada pela Lei Complementar nº 574/2020, a Ouvidoria desenvolve suas atividades em conformidade com a Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos.

Sua atuação busca assegurar que toda manifestação apresentada pelo cidadão seja devidamente registrada, analisada, encaminhada aos órgãos competentes, acompanhada e respondida dentro dos prazos legais, contribuindo para o aperfeiçoamento permanente da gestão pública.

Mais do que um canal de recebimento de manifestações, a Ouvidoria representa um importante instrumento de governança, transparência, integridade, participação social e melhoria contínua dos serviços públicos.

Este Manual estabelece normas, procedimentos e responsabilidades para padronizar o funcionamento da Ouvidoria Geral do Município de Jahu, garantindo segurança jurídica, uniformidade dos procedimentos e qualidade no atendimento prestado aos cidadãos.

Definições

- **Ouvidoria:** Unidade responsável pelo recebimento, tratamento, acompanhamento e envio das respostas das manifestações aos manifestantes.
- **Manifestação:** Comunicação apresentada pelo usuário dos serviços públicos à Administração.
- **Manifestante:** Pessoa física ou jurídica que registra manifestação perante a Ouvidoria.
- **Resposta Técnica:** Resposta elaborada pela Secretaria responsável contendo a análise da demanda e demais informações pertinentes.
- **Secretaria Responsável:** Órgão competente por elaborar as respostas administrativas e executar, quando cabível, as ações demandadas.

Sumário

1. Finalidade do manual 4
2. Fundamentação legal 4
3. A Ouvidoria Geral 5
3.1 Competência institucional 5
3.2 São competências da Ouvidoria 5
3.3 Missão, visão e valores 6
3.4 Princípios da Ouvidoria 6
4. Código de ética da Ouvidoria Geral 7
4.1 Condutas esperadas 7
4.2 Condutas vedadas 7
5. Responsabilidades das Secretarias 8
6. Canais de atendimento 8
7. Manifestações 9
7.1 Tipos de manifestações 9
7.2 Tipos de manifestantes 9
7.2.1 Anônimos 9
7.2.2 Identificados 9
8. Recebimento e tratamento das manifestações 10
8.1 Informações mínimas 10
8.2 Triagem das manifestações 10
8.3 Classificação das manifestações 11
8.4 Manifestação de competência de Secretarias distintas 11
8.5 Manifestação contra servidor público 12
8.6 Validação da resposta técnica 12
8.7 Cancelamento da manifestação 13
8.8 Fluxograma geral do atendimento 13
9. Prazos 14
10. Sigilo e proteção de dados 14
11. Pesquisa de satisfação 14
12. Carta de Serviços Ao Usuário 15
13. Relatório de Gestão da Ouvidoria 16
14. Disposições Finais 16

1. Finalidade do manual

O presente Manual tem por finalidade estabelecer os procedimentos operacionais da Ouvidoria Geral do Município de Jahu, disciplinando o recebimento, tratamento, acompanhamento e resposta das manifestações dos usuários dos serviços públicos municipais.

Constituem objetivos deste Manual:

- Padronizar os procedimentos internos;
- Estabelecer responsabilidades entre a ouvidoria e os órgãos municipais;
- Garantir atendimento humanizado, imparcial e eficiente;
- Assegurar o cumprimento da legislação vigente;
- Fortalecer a participação social;
- Promover a melhoria contínua dos serviços públicos;
- Ampliar a transparência da administração pública;
- Subsidiar a gestão pública por meio de indicadores gerados a partir das manifestações dos usuários;
- Promover a educação para a cidadania por meio da elaboração e disponibilização de cartilha orientativa, visando esclarecer a atuação da ouvidoria, orientar quanto ao correto registro das manifestações e incentivar a participação social consciente.

2. Fundamentação legal

A atuação da Ouvidoria observará, especialmente:

- **Constituição Federal** - Artigos 5º e 37.
- **Lei Federal nº 13.460/2017** - Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos.
- **Lei Federal nº 13.709/2018** - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.
- **Lei Municipal nº 519/2018** - Institui a Ouvidoria Geral do Município.
- **Lei Complementar nº 574/2020** - Altera a estrutura administrativa da Ouvidoria.
- **Decreto Municipal nº 8.015/2021** - Institui a Carta de Serviços ao Usuário.
- **Decreto Municipal nº 8.314/2022** - Institui o Conselho de Usuários dos Serviços Públicos.

3. A Ouvidoria Geral

3.1 Competência institucional

A Ouvidoria Geral do Município de Jahu constitui unidade administrativa permanente destinada a assegurar a efetiva participação do cidadão na Administração Pública Municipal, por meio do recebimento, análise, encaminhamento, acompanhamento e resposta das manifestações relativas aos serviços públicos municipais.

Sua atuação possui natureza mediadora, consultiva e estratégica, não lhe competindo executar diretamente os serviços públicos reclamados pelo usuário, mas sim garantir que as unidades competentes promovam a devida análise e adotem as providências cabíveis.

3.2 São competências da Ouvidoria

Compete à Ouvidoria Geral do Município de Jahu:

- Atuar na defesa dos direitos e interesses individuais e coletivos;
- Promover a melhoria dos serviços públicos;
- Receber, encaminhar e acompanhar denúncias relativas a possíveis atos de improbidade ou ilícitos administrativos;
- Contribuir para a prevenção de atos e procedimentos incompatíveis com os princípios da legalidade, da moralidade, da legitimidade, da publicidade administrativa e da eficiência;
- Atuar na proteção dos direitos dos usuários dos serviços públicos locais;
- Produzir estatísticas indicativas do nível de satisfação dos usuários dos serviços prestados no âmbito da Prefeitura do Município de Jahu;
- Contribuir para a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços públicos locais;
- Administrar o Serviço de Informação ao Cidadão – E-SIC, que disponibiliza dados relevantes da Administração.

3.3 Missão, visão e valores

Missão

Promover a aproximação entre o cidadão e a Administração Pública Municipal, assegurando atendimento qualificado às manifestações dos usuários e contribuindo para a melhoria contínua dos serviços públicos.

Visão

Ser reconhecida como referência em participação cidadã, transparência pública e aperfeiçoamento da gestão municipal.

Valores

A Ouvidoria pautará sua atuação pelos seguintes valores:

- Ética;
- Transparência;
- Respeito ao cidadão;
- Imparcialidade;
- Eficiência;
- Responsabilidade;
- Integridade;
- Inovação;
- Cooperação;
- Compromisso com o interesse público.

3.4 Princípios da Ouvidoria

A atuação da Ouvidoria observará os seguintes princípios:

- **Legalidade**: Toda atuação deverá observar rigorosamente a legislação vigente.
- **Impessoalidade**: As manifestações serão tratadas sem favorecimentos ou discriminações.
- **Moralidade**: Os servidores deverão atuar com ética e probidade administrativa.
- **Publicidade**: As informações públicas deverão ser disponibilizadas com transparência, ressalvadas as hipóteses legais de sigilo.
- **Eficiência**: Os procedimentos deverão buscar soluções céleres, eficazes e orientadas ao interesse público.

- **Boa-fé**: Presume-se a boa-fé do cidadão ao apresentar sua manifestação.
- **Participação Social**: A Ouvidoria estimulará a participação da população na avaliação e melhoria dos serviços públicos.
- **Transparência**: As informações produzidas pela Ouvidoria deverão subsidiar a gestão pública e fortalecer o controle social.
- **Confidencialidade**: As informações pessoais dos manifestantes serão protegidas na forma da legislação vigente.

4. Código de ética da Ouvidoria Geral

O Código de Ética estabelece os princípios e padrões de conduta a serem observados pelos servidores que atuam na Ouvidoria Geral do Município de Jahu, visando garantir atuação imparcial, transparente e comprometida com o interesse público.

4.1 Condutas esperadas

Os servidores deverão:

- tratar todos os cidadãos com respeito, cordialidade e empatia;
- exercer a escuta ativa, acolhendo a manifestação com atenção, sem julgamentos ou preconceitos;
- utilizar linguagem simples, clara e acessível;
- preservar o sigilo das informações protegidas;
- agir com imparcialidade;
- cumprir rigorosamente os prazos;
- manter postura ética e profissional.

4.2 Condutas vedadas

É vedado ao servidor:

- emitir opinião pessoal sobre manifestações;
- dificultar o acesso do cidadão à Ouvidoria;
- divulgar dados pessoais dos manifestantes;
- alterar registros sem justificativa;
- omitir informações relevantes;
- fazer promessas sem respaldo administrativo;

- utilizar a Ouvidoria para interesses particulares.

5. Responsabilidades das Secretarias

As Secretarias Municipais atuarão como responsáveis pela análise técnica das manifestações recebidas, cabendo-lhes elaborar respostas fundamentadas e adotar, quando cabível, as providências necessárias.

Cada Secretaria deverá indicar formalmente um ou mais servidores responsáveis pelo recebimento das manifestações.

Compete aos servidores responsáveis:

- acessar diariamente o sistema;
- distribuir internamente as demandas;
- controlar os prazos;
- elaborar e encaminhar resposta técnica;
- anexar documentos comprobatórios, quando necessário;

A resposta deverá observar:

- objetividade;
- clareza;
- linguagem simples;

Exemplo de linguagem recomendada:

Evitar: "Conforme despacho administrativo exarado pela autoridade competente..."

Preferir: "A Secretaria analisou seu pedido e informa que..."

- fundamentação técnica ou legal, quando aplicável;
- indicação das providências adotadas.

6. Canais de atendimento

As manifestações poderão ser recebidas pelos seguintes canais:

- Portal da Ouvidoria: link disponível na página da Ouvidoria, no sítio do Município.
- Aplicativo: E-Município, da empresa Fiorilli Software, disponível para Android e iOS.
- Atendimento presencial: Rua Paissandu, 444 - Centro - Jahu/SP, das 8h às 17h;

- Atendimento telefônico: (14) 3602-1814, das 8h às 17h.

7. Manifestações

7.1 Tipos de manifestações

Toda manifestação deverá ser enquadrada em uma das seguintes categorias:

- **Reclamação**: Manifestação que demonstra insatisfação quanto à prestação de serviço público.

  Exemplos: coleta de lixo; iluminação pública; atendimento em unidade de saúde; transporte.

- **Denúncia**: Comunicação de possível irregularidade.

  Exemplos: fraude; corrupção; descumprimento da legislação; uso irregular de bens públicos.

- **Solicitação**: Pedido para execução de serviço ou providência administrativa.

  Exemplos: tapa-buracos; poda de árvore; limpeza de boca de lobo; manutenção de praça.

- **Sugestão**: Proposta de melhoria.

  Exemplos: alteração de horários; novos serviços; simplificação de procedimentos.

- **Elogio**: Manifestação de reconhecimento.

  Exemplos: atendimento eficiente; servidor prestativo; melhoria implantada.

7.2 Tipos de manifestantes

7.2.1 Anônimos

Considera-se manifestação anônima aquela registrada sem identificação do usuário, ocasião em que é gerado um código de acesso individual, o qual permite ao cidadão acompanhar o andamento da manifestação e visualizar a resposta, sem a necessidade de identificação.

Ressalta-se que o código de acesso é de responsabilidade do manifestante e constitui a única forma de localizar e consultar a manifestação, não sendo possível sua recuperação pela Ouvidoria em caso de perda.

7.2.2 Identificados

As manifestações podem ser realizadas de forma identificada, mediante um

simples cadastro no sistema, que permite o acesso ao sistema para consultas de manifestações já arquivadas, acompanhamento das abertas e abertura de novas, por meio de login e senha.

Cumpre esclarecer que a identificação ou o anonimato do manifestante não interfere na atuação da Secretaria responsável, que procede à análise e ao tratamento da demanda de forma imparcial e em conformidade com os procedimentos administrativos aplicáveis.

8. Recebimento e tratamento das manifestações

8.1 Informações mínimas

Para possibilitar a adequada análise e o encaminhamento da demanda, a manifestação deverá conter, sempre que possível:

- descrição clara e objetiva dos fatos;
- endereço completo da ocorrência;
- informações suficientes para a correta identificação da situação relatada, permitindo sua apuração.

Caso a manifestação tenha sido registrada diretamente pelo cidadão e não contenha informações indispensáveis à sua análise, a Ouvidoria adotará os seguintes procedimentos:

- Manifestação identificada: será devolvida ao manifestante para complementação das informações necessárias, com a indicação dos dados pendentes.
- Manifestação anônima: não sendo possível solicitar complementação, a manifestação será arquivada, sendo registrado no sistema que a ausência de informações essenciais impossibilitou sua adequada análise e o encaminhamento ao setor competente.

8.2 Triagem das manifestações

Após o registro, toda manifestação será submetida à etapa de triagem pela Ouvidoria, com a finalidade de verificar se contém informações suficientes para seu adequado tratamento e encaminhamento.

Durante a triagem, serão observados, entre outros, os seguintes aspectos:

- identificação do assunto tratado;

- competência da Administração Municipal para análise da demanda;
- existência de informações mínimas necessárias à apuração dos fatos;
- indicação do endereço ou local da ocorrência, quando aplicável;
- necessidade de complementação de informações pelo manifestante, quando identificado;
- necessidade de desmembramento da manifestação quando envolver assuntos de competência de mais de uma Secretaria.

Constatada a ausência de informações essenciais, a Ouvidoria adotará os procedimentos previstos neste Manual para solicitação de complementação ou arquivamento da manifestação, conforme o caso.

A triagem tem por objetivo assegurar que as manifestações sejam encaminhadas às unidades competentes com informações suficientes para análise técnica, contribuindo para maior eficiência, celeridade e qualidade das respostas.

8.3 Classificação das manifestações

Concluída a triagem, a Ouvidoria realizará a classificação da manifestação, observando sua natureza e o assunto tratado.

A classificação compreende duas etapas:

- **Classificação quanto ao tipo de manifestação**

A manifestação será enquadrada em uma das categorias previstas na Lei Federal nº 13.460/2017: Reclamação; Denúncia; Solicitação; Sugestão; Elogio.

- **Classificação por assunto e Secretaria responsável**

Além da classificação quanto ao tipo, a manifestação será classificada de acordo com o assunto principal e vinculada à Secretaria ou ao órgão municipal responsável por sua análise.

Quando a manifestação envolver mais de um assunto ou mais de uma unidade administrativa, a Ouvidoria realizará seu desmembramento.

A classificação correta constitui etapa essencial para assegurar o encaminhamento da manifestação ao setor competente, possibilitando maior eficiência no tratamento da demanda e confiabilidade dos indicadores produzidos pela Ouvidoria.

8.4 Manifestação de competência de Secretarias distintas

Quando uma manifestação abranger assuntos de competência de duas ou mais

Secretarias, ela será desmembrada, preservando integralmente o seu conteúdo original. Cada manifestação resultante será encaminhada à Secretaria responsável para análise e adoção das providências cabíveis, sendo gerado um novo número de protocolo para cada unidade responsável.

O desmembramento tem por finalidade garantir que cada Secretaria trate exclusivamente das matérias de sua competência, possibilitando maior controle, rastreabilidade e eficiência no acompanhamento das demandas.

8.5 Manifestação contra servidor público

Denúncias envolvendo servidores nominalmente identificados são encaminhadas à Secretaria de Governo.

As denúncias em que o servidor seja identificado apenas por características físicas, local ou horário de trabalho serão encaminhadas à Secretaria competente para análise.

8.6 Validação da resposta técnica

Após o recebimento da resposta técnica encaminhada pela Secretaria responsável, a Ouvidoria realizará a etapa de validação, com a finalidade de verificar a adequação formal da resposta antes de seu envio ao manifestante.

A validação consiste exclusivamente na análise dos seguintes aspectos:

- correspondência entre a resposta apresentada e o objeto da manifestação;
- atendimento aos questionamentos formulados pelo manifestante;
- clareza e compreensão da linguagem utilizada;
- existência de resposta técnica suficiente para possibilitar o retorno ao cidadão.

A Ouvidoria não realizará alterações no conteúdo da resposta técnica, tampouco emitirá juízo de valor quanto ao mérito administrativo, à conveniência, à oportunidade ou à correção técnica das informações prestadas.

Caso seja constatado que a resposta não guarda relação com a manifestação, esteja incompleta ou deixe de responder aos questionamentos apresentados, a demanda será devolvida à Secretaria responsável para complementação ou adequação, sem qualquer interferência da Ouvidoria no conteúdo técnico da manifestação.

A responsabilidade pela veracidade, exatidão, fundamentação técnica e legalidade das informações prestadas é exclusivamente da Secretaria responsável

pela elaboração da resposta, bem como da autoridade ou servidor que a subscrever.

A atuação da Ouvidoria limita-se à mediação entre o cidadão e a Administração Pública, zelando pelo cumprimento dos procedimentos, dos prazos legais e pela qualidade formal da comunicação, sem substituir a competência técnica das unidades administrativas.

8.7 Cancelamento da manifestação

O manifestante poderá solicitar o cancelamento da manifestação a qualquer momento.

- **Antes do encaminhamento à Secretaria responsável:**

A manifestação poderá ser cancelada pela Ouvidoria, mediante solicitação e identificação do manifestante, com o devido registro do motivo no sistema.

- **Após o encaminhamento à Secretaria responsável:**

Não será possível o cancelamento da manifestação, tendo em vista que a demanda já foi encaminhada à unidade responsável, passando a integrar procedimento administrativo. A partir desse momento, a unidade responsável já possui ciência dos fatos e não poderá se omitir de adotar as providências que entender cabíveis apenas em razão da desistência do manifestante, especialmente quando houver interesse público envolvido. Nesses casos, a Ouvidoria registrará a solicitação do manifestante e o informará da impossibilidade de cancelamento da manifestação.

8.8 Fluxograma geral do atendimento

9. Prazos

A Lei nº 13.460/2017 estabelece o prazo de até 30 (trinta) dias para resposta às manifestações, admitida uma única prorrogação, por igual período, mediante justificativa.

Com o objetivo de assegurar o cumprimento do prazo legal, a Ouvidoria considera a manifestação em situação de alerta a partir do 20º (vigésimo) dia de tramitação, realizando o acompanhamento e comunicando a Secretaria responsável para que adote as providências necessárias à conclusão da resposta dentro do prazo legal.

10. Sigilo e proteção de dados

As manifestações registradas na Ouvidoria possuem caráter sigiloso e devem ser tratadas com observância à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD – Lei nº 13.709/2018), à Lei nº 13.460/2017 e às normas municipais aplicáveis.

É vedada a divulgação, o compartilhamento ou o acesso indevido aos dados pessoais dos manifestantes, bem como ao conteúdo das manifestações, exceto quando estritamente necessário para sua apuração e tratamento pelos agentes públicos competentes.

As Secretarias e servidores envolvidos deverão utilizar apenas as informações indispensáveis à análise da demanda, adotando medidas para preservar a identidade do manifestante sempre que possível e evitando a circulação desnecessária de documentos contendo dados pessoais.

Sempre que houver necessidade de encaminhamento de documentos ou informações entre unidades administrativas, deverá ser observada a anonimização dos dados pessoais quando estes não forem essenciais à análise da manifestação.

O descumprimento do dever de sigilo poderá sujeitar o agente público às responsabilidades administrativas, civis e penais previstas na legislação vigente.

11. Pesquisa de satisfação

A Pesquisa de Satisfação tem como objetivo avaliar a percepção do cidadão quanto à qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria e pelas Secretarias Municipais, contribuindo para o aperfeiçoamento contínuo dos serviços públicos.

Após o encerramento da manifestação, o sistema disponibilizará automaticamente a pesquisa de satisfação ao manifestante.

A participação é facultativa. O convite para responder à pesquisa será encaminhado exclusivamente ao endereço de e-mail informado pelo usuário no momento de seu cadastro no sistema, sendo destinado apenas aos manifestantes identificados.

Os resultados obtidos por meio da pesquisa serão utilizados para monitorar a qualidade dos atendimentos, identificar oportunidades de melhoria e subsidiar ações de aperfeiçoamento dos serviços prestados pela Administração Pública.

12. Carta de Serviços ao Usuário

A Carta de Serviços ao Usuário é um instrumento de transparência previsto na Lei nº 13.460/2017, destinado a informar o cidadão sobre os serviços públicos disponibilizados pela Administração Municipal e a forma de acessá-los.

A Carta de Serviços deverá conter, entre outras informações:

- serviços oferecidos;
- requisitos para acesso;
- documentos necessários;
- prazos para atendimento;
- formas de prestação do serviço;
- canais de atendimento;
- canais para registro de manifestações, sugestões, elogios, reclamações, denúncias e solicitações.

Compete à Ouvidoria coordenar e promover a atualização da Carta de Serviços, consolidando as informações encaminhadas pelas Secretarias Municipais.

É responsabilidade de cada Secretaria comunicar formalmente à Ouvidoria qualquer alteração relativa aos serviços sob sua competência, tais como criação, extinção ou modificação de procedimentos, documentos, prazos, formas de atendimento ou canais de acesso, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis contados da efetivação da alteração, a fim de manter a Carta de Serviços permanentemente atualizada e garantir a prestação de informações corretas ao cidadão.

13. Relatório de Gestão da Ouvidoria

A Ouvidoria elaborará Relatório de Gestão, com o objetivo de consolidar e apresentar, de forma clara e objetiva, as informações estatísticas e qualitativas referentes às manifestações recebidas no período, permitindo melhor compreensão dos dados e subsidiando a tomada de decisões pela Administração Pública.

O relatório é publicado semestralmente no sítio eletrônico oficial da Prefeitura Municipal de Jahu, na Página da Ouvidoria, em observância ao princípio da transparência e às disposições da Lei nº 13.460/2017.

O documento deverá apresentar indicadores, análises e informações consolidadas sobre a atuação da Ouvidoria, contribuindo para a avaliação dos serviços públicos, a identificação de demandas recorrentes e o aprimoramento contínuo da gestão municipal.

14. Disposições Finais

Este Manual consolida os procedimentos administrativos, operacionais e gerenciais da Ouvidoria Geral do Município de Jahu, constituindo referência para todos os agentes públicos envolvidos no tratamento das manifestações dos usuários dos serviços públicos.

Caberá ao Ouvidor Geral promover a atualização deste Manual e propor ajustes sempre que necessários.

Os casos omissos serão resolvidos pelo Ouvidor Geral, observadas as normas legais e regulamentares vigentes.

Todos os servidores que atuem no tratamento das manifestações deverão conhecer e observar as disposições deste Manual.