



## MANUAL DE PROCEDIMENTOS DA OUVIDORIA GERAL



SUGESTÃO



RECLAMAÇÃO



DENÚNCIA



SOLICITAÇÃO



ELOGIO

**Prefeitura Municipal de Jacareí**  
**Secretaria de Governo**  
**Diretoria de Governança e Transparência**  
**Ouvidoria Geral**

**Prefeito da Cidade de Jacareí**  
Izaias José de Santana

**Secretario de Governo**  
Celso Florêncio de Souza

**Diretora de Governança e Transparência**  
Bárbara Krystall Motta Almeida Reis

**Ouvidora Geral**  
Sandra Papera

**Assessoria Técnica**  
Rafael Carrara Besnosoff  
Victor Testa Carlini

**2017**

## Sumário

Apresentação.....	4
Conceitos.....	5
Etapas de tratamento das manifestações .....	6
Atendimento .....	6
Classificação.....	8
Encaminhamento .....	10
Acompanhamento.....	10
Divulgação e Comunicação.....	11

## Apresentação

A Diretoria de Governança e Transparência – DGT atua para prevenir, fomentar, promover a integridade pública, combater a corrupção na gestão municipal, garantir a defesa do patrimônio público, promover a transparência e a participação social e contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços públicos. Criada a partir da aprovação da Lei 6.105/2017, de 24 de fevereiro de 2017, a DGT centralizou as atividades de órgão central de Controle Interno do município para aprimorar a promoção da integridade, garantir maior transparência da administração e a participação da sociedade civil. A DGT possui três Unidades executoras: Ouvidoria Geral, Corregedoria Geral e Controladoria Geral.

A Ouvidoria Geral – OG tem como principal atribuição à análise e o encaminhamento das manifestações referentes à prestação de serviços públicos pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal, dando-lhes o devido tratamento, de acordo com as características da manifestação em questão. Adicionalmente, compete à OG a produção de estatísticas indicativas do atendimento e da natureza das manifestações, a fim de informar os órgãos públicos municipais e promover a otimização dos serviços oferecidos à população.

A realização deste manual de procedimentos visa à racionalização dos processos internos da Ouvidoria Geral e a integração com as demais áreas da Diretoria de Governança e Transparência.

Esta normatização tem por objetivo principal a readequação do modelo de atuação, no sentido de garantir classificação adequada das informações recebidas, e subsidiar o contato especializado da unidade com os órgãos e entidades municipais, imprescindível para o êxito das ações de melhoria dos serviços públicos. As informações elaboradas pela Ouvidoria constituem um valioso instrumento de gestão, de integração e de promoção de uma cultura de transparência e controle no Município de Jacareí.

## Conceitos

O público-alvo da Ouvidoria Geral são pessoas físicas e jurídicas, cidadãos e usuários de serviços públicos que utilizem o atendimento, ou todos aqueles interessados direta ou indiretamente por esses serviços, sejam órgãos internos ou externos à Prefeitura.

Será considerado atendimento, toda manifestação recepcionada por parte da Ouvidoria Geral. São segregadas em diferentes atendimentos, as manifestações que tratem de múltiplos assuntos. Assim, se uma mesma manifestação, independente do tipo de canal utilizado, tratar de dois ou mais assuntos, estes serão segregados em dois ou mais atendimentos.

Formulário eletrônico é a formatação para um documento, em plataforma eletrônica, para preenchimento por parte do cidadão com o intuito de transmitir as suas manifestações, disponibilizado no sítio eletrônico da Prefeitura Municipal de Jacareí.

As manifestações representam um gênero, cujas espécies são: solicitações de informação; sugestões; elogios; reclamações e; denúncias. São ainda classificadas como manifestações livres aquelas que não se enquadraram nas espécies acima classificadas.

As solicitações de informação, sugestões, manifestações livres e elogios, são manifestações que, em regra, contêm uma dúvida, necessidade de esclarecimento, contribuição ou crítica espontânea e genuína.

As reclamações são manifestações voltadas, de maneira geral, a noticiar necessariamente: a não prestação de um serviço público; a prestação insatisfatória de um serviço público ou; o atendimento inadequado por parte do poder público.

É considerada denúncia a manifestação que indique possíveis irregularidades ou potenciais ilegalidades na Administração Pública Direta e Indireta da Prefeitura Municipal Jacareí, que envolvam ou os recursos do erário ou patrimônio público ou o exercício de cargo ou de função pública. O órgão ou departamento relativo à manifestação é o interlocutor da Ouvidoria Geral para lidar preliminarmente com as solicitações do público.

## Etapas de tratamento das manifestações

As manifestações passam por diversos processos durante seu trâmite na Ouvidoria. Dessa forma, o presente manual divide o tratamento a ser dado para as manifestações em quatro etapas:

1. Atendimento
2. Classificação
3. Encaminhamento
4. Acompanhamento
5. Divulgação e Comunicação

### Atendimento

Na etapa de atendimento a Ouvidoria recebe as manifestações e verifica, a critério da materialidade da denúncia, a possibilidade de complementação e confirmação de informações. Este atendimento pode ser realizado:

- Por telefone, através do número (12) 3955-9166;
- Pessoalmente, no endereço Praça dos Três Poderes, 73, 2º Andar – Centro – Jacareí/SP – CEP 12327-170;
- Por correio direcionado para o mesmo endereço;
- Por e-mail: [ouvidoria@jacarei.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@jacarei.sp.gov.br);
- Por formulário eletrônico disponibilizado no sítio eletrônico da Prefeitura Municipal de Jacareí.

O Ouvidor Geral poderá determinar a abertura de protocolo de ofício sempre que comprovado o interesse público, tendo em vista a obrigatoriedade de fundamentação. As manifestações deverão conter o histórico dos fatos, circunstâncias do pedido, resultado esperado e, quando cabível, a identificação do manifestante, seja este órgão ou ente, público ou privado. Para as reclamações, em especial, o solicitante deverá informar o número do protocolo do primeiro atendimento realizado junto ao Atende Bem.

A identificação do requerente não é obrigatória, mas é desejável na medida em que contribui com a instrução e complemento das manifestações. Se solicitado, o anonimato será garantido, nos termos da Lei. A identificação do requerente seguirá a seguinte denominação:

- **Manifestação Identificada:** quando o manifestante se identifica, informa um meio de contato (endereço, número de telefone/celular, e-mail etc.) e autoriza sua identificação;
- **Manifestação Sigilosa:** quando o manifestante se identifica, informa um meio de contato, porém não autoriza sua identificação no processo solicitando que seja guardado sigilo sobre a sua identificação;
- **Manifestação Anônima:** quando o manifestante não se identifica nem informa um meio de contato.

Quando a identidade do manifestante for essencial à tomada de providências, tal situação deverá ser autorizada pelo próprio formalmente, sendo que, havendo recusa, caberá o arquivamento do expediente.

Anteriormente à etapa de classificação das denúncias e reclamações, essas devem preencher determinadas condições mínimas de admissibilidade. Para a realização dessa análise é necessário pautar-se pelos parâmetros abaixo elencados e será realizada com base nas informações prestadas pelo reclamante/denunciante, devendo ser ressaltado que não cabe à Ouvidoria Geral averiguação acerca da veracidade das informações prestadas, o que não impede a Ouvidoria Geral de buscar informações adicionais para o encaminhamento adequado do assunto.

As condições mínimas de admissibilidade são elencadas a partir dos critérios de consistência, de possibilidade fática ou jurídica e denexo causal. Existirá consistência quando o encadeamento de ideias, exposição dos fatos e estrutura de pensamentos mencionados na manifestação possibilitarem extrair um relato plausível. A possibilidade fática é verificada com base na lógica, sendo obrigatório que a manifestação seja passível de ocorrência no âmbito do Ente em questão, no caso, na Prefeitura Municipal de Jacareí. A possibilidade jurídica estará presente quando a solicitação ou reclamação tiver validade da ordem jurídica, tendo sido apresentado ou não na manifestação o amparo legal para o pedido. O nexocausal é certificado quando existir ligação de causalidade entre o bem/serviço em questão e a manifestação em si.

No caso de denúncias e reclamações que não preencham as condições mínimas de admissibilidade, estas serão arquivadas, devendo o despacho de arquivamento ser brevemente fundamentado com a indicação de qual ou quais dos requisitos não foi ou foram atendidos.

Cabe relatar que a Ouvidoria Geral poderá promover o arquivamento de uma manifestação a qualquer momento, se em fase de processamento, verificada a falta de condições de admissibilidade.

O prazo de resposta à solicitação para a parte interessada é de 20 (vinte) dias corridos, podendo ser prorrogado mediante justificativa expressa, tendo a obrigatoriedade de notificação formal ao solicitante. Vale ressaltar que a resposta ao interessado independe da solução ou atendimento da manifestação, mas sim diz respeito ao encaminhamento dado, instruções de procedência ou ainda do destino que foi dado à manifestação.

## Classificação

Preenchidas as condições mínimas de admissibilidade, todas as manifestações devem passar por uma classificação quanto à competência, que compreende dois tipos:

- **Assuntos do Poder Executivo Municipal de Jacareí:** as manifestações sobre assuntos relacionados à Administração Pública Municipal de Jacareí, inclusive aquelas relacionadas ao terceiro setor que tenham vínculo contratual ou técnico com a municipalidade;
- **Assuntos de outros órgãos e entidades:** todos aqueles que não se enquadrem no item a, tais como: assuntos de outro ente federativo ou de outro poder municipal.

As manifestações que não digam respeito ao Poder Executivo Municipal de Jacareí serão encaminhadas, sempre que possível aos Entes/Unidades que possuam atribuição para lidar com a questão, devendo este fato ser comunicado ao interessado para instruí-lo.

Sendo assunto do Poder Executivo Municipal de Jacareí, será definida a sua categoria (denúncias, reclamações, solicitações de informação, sugestões e manifestações livres) e abrir-se-á o protocolo.

A fim de distinguir as manifestações de competência da Ouvidoria Geral das de competência de outros órgãos ou entidades do Poder Executivo Municipal, será feita uma segunda classificação quanto à competência. Neste momento as manifestações serão classificadas em:

- **Competência da Ouvidoria Geral:** todas as manifestações que tratem diretamente das atividades da Diretoria de Governança e Transparência, as reclamações que já possuam número do protocolo do primeiro nível de atendimento da Prefeitura (sem atendimento ou resposta) e/ou as manifestações que envolvam o terceiro setor que mantenham vínculo contratual ou técnico com a administração municipal;
- **Competência de outro órgão ou entidade municipal:** solicitação de serviço fora do alcance de atuação da Diretoria de Governança e Transparência, do Poder Executivo ou do Município de Jacareí.

Observa-se ainda que os munícipes que apresentarem solicitações novas deverão ser conduzidos ao Atende Bem, ressaltando ainda que as classificações quanto à competência têm o objetivo de facilitar e organizar os trabalhos da Ouvidoria Geral, sem pretensão de limitar ou dificultar o acesso dos munícipes ao canal de comunicação.

Todas as manifestações poderão, a qualquer tempo, tendo justificativa, ser reclassificadas. Os casos omissos, bem como aqueles que apresentem conflito de

competência, devem ser tratados tendo em vista os direitos básicos dos munícipes e usuários de serviços públicos, bem como o direito à informação, à qualidade e ao controle.

As denúncias e reclamações serão ainda classificadas de acordo com a área de atividade e quanto ao grau de detalhamento e gravidade do objeto.

Quanto à área de atividade, as manifestações serão classificadas em uma (ou mais, caso necessário) das seguintes: “Recursos Humanos”, “Licitações e Contratos”, “Convênios/Fundos/Transferências”, “Orçamento e Contas”, “Serviços e Programas” e “Patrimônio e Infraestrutura”.

Já quanto ao grau de detalhamento e gravidade, as manifestações poderão ser classificadas como:

- **Vazia:** manifestação que, embora tenha preenchido as condições mínimas de admissibilidade, seja genérica, vaga, imprecisa e/ou carente de informações. Trata-se de manifestação desprovida de elementos que permitam identificar a suposta irregularidade, a individualização das condutas ou a identificação de sujeitos. As manifestações vazias serão arquivadas após o registro na base de dados para consultas futuras da Diretoria de Governança e Transparência.
- **Média:** manifestações que envolvam prejuízos estimados abaixo de R\$ 10.000,00 ou aquelas em que há ausência de elementos técnicos ou insuficiência de informações gerenciais que permitam quantificar os prejuízos.
- **Grave:** manifestações que envolvam prejuízos estimados entre R\$10.000,00 e R\$ 50.000,00.
- **Gravíssima:** manifestações que envolvam prejuízos estimados superiores a R\$ 50.000,00. Vale ressaltar que havendo risco à vida, saúde, segurança ou ainda tenham envolvimento com crime organizado, a manifestação deixa de atentar para o valor do prejuízo e deve ser classificada como gravíssima.

As denúncias classificadas como gravíssimas serão encaminhadas de forma imediata, de acordo com a competência, à Diretoria de Governança e Transparência ou à Corregedoria Geral. Em caso de encaminhamento à Corregedoria, a Ouvidoria deverá dar ciência à Diretoria de Governança e Transparência. Igualmente, reclamações gravíssimas poderão ser encaminhadas à autoridade máxima dos órgãos competentes, mediante ciência dada à Diretoria de Governança e Transparência.

## Encaminhamento

Ao término da fase de classificação, as manifestações serão encaminhadas, por ofício, aos respectivos órgãos do Poder Executivo do Município de Jacareí para conhecimento, eventuais providências e resposta à Ouvidoria Geral.

O ofício deve destacar o prazo de resposta da Unidade à Ouvidoria Geral, prazo este que já deve levar em conta os possíveis trâmites internos da Ouvidoria Geral, para que a resposta seja dada no prazo correto ao interessado.

A Ouvidoria Geral responderá pela integridade, confidencialidade e segurança dos dados recebidos, seguindo os princípios regentes da Administração Pública.

## Acompanhamento

Todas as manifestações serão registradas, e as que gerarem protocolos de ouvidoria serão cadastradas em banco de dados informatizado, contendo número sequencial, que será reiniciado anualmente. No registro deverão constar todas as informações acima citadas nas etapas de atendimento, classificação e encaminhamento, permitindo às partes interessadas, ao público e à própria Ouvidoria o acompanhamento da manifestação e suas consequências.

Os interessados poderão acompanhar o andamento dos seus protocolos por meio informatizado, telefônico, presencial ou quaisquer outros eventualmente disponibilizados para este fim. Os requerentes serão notificados acerca das conclusões alcançadas em suas reclamações, preferencialmente por meio eletrônico, podendo ser utilizado o meio telefônico, ou correspondência física em casos excepcionais de impossibilidade de utilização do meio informatizado.

No caso de manifestações realizadas por telefone, deverá o agente responsável realizar registro documental, no qual constará a manifestação em si, data, hora, número de telefone e/ou endereço de e-mail para contatos e devolutivas, além de, se possível, individualização com nome completo, RG e/ou CPF.

As denúncias que, pela competência, exijam envio à Diretoria de Governança e Transparência ou à Corregedoria Geral para apreciação, deverão ter seu trâmite pela Ouvidoria Geral encerrado, comunicando-se ao denunciante o seu direcionamento, sem que seja impedido o retorno à Ouvidoria Geral, caso necessário, sendo necessária nova comunicação.

As informações a serem divulgadas ao munícipe serão limitadas à data de tramitação, órgão-alvo e autoridade responsável pelos cuidados, juntamente com os respectivos quantitativos e estatísticas, a fim de garantir a transparência das informações de Ouvidoria, bem como garantir que as investigações não sejam prejudicadas e que as informações sigilosas sejam protegidas, nos termos da legislação aplicável. Nos casos de encaminhamento à Diretoria de Governança e Transparência e à Corregedoria Geral, estas poderão, após análise do caso e nas situações que não exijam sigilo das informações eventualmente solicitadas, prestar maiores esclarecimentos.

Para os casos de surgimento de novos fatos ou de reencaminhamento de casos de volta à Ouvidoria para protocolos já concluídos, poderão os mesmos ser reabertos, a pedido ou de ofício, no prazo de até 90 (noventa) dias após sua conclusão, desde que fundamentada sua reabertura. Caso o prazo já tenha se esgotado, deverá ser aberto novo expediente para tratamento do caso.

As questões de ordem pública, que ultrapassem a esfera de interesses e direitos individuais, continuarão com seu regular trâmite, sem interrupções, mesmo que recebam notificação do manifestante original solicitando interrupção.

## Divulgação e Comunicação

A Ouvidoria Geral produz informações de caráter e interesse público, em sua maioria. Desta feita, estas informações devem ter ampla divulgação, interna e externa, em meios de comunicação de acesso público, em formato compreensível e claro.

Além disso, a Ouvidoria deve notificar as autoridades municipais, estaduais e/ou federais eventualmente relacionadas às denúncias ou reclamações apresentadas acerca do que foi recebido, verificado e/ou concluído.

Serão segregadas, em relatório, as atividades da própria Ouvidoria e as atividades de outros órgãos, permitindo a quem monitorar o andamento dos processos saber quem é responsável pelas providências cabíveis, bem como em que passo está o processo.

Todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria, tanto diretamente quanto através do Atende Bem, deverão ser organizadas e avaliadas, de modo a instruir os mecanismos de controle com base em banco de dados, os quais serão convertidos em relatórios periódicos.

Deverá constar nos relatórios:

- **Informações quantitativas de caráter geral:** dados que quantifiquem as atividades da ouvidoria e suas classificações, tais como o número de atendimentos no período, quantos destes em cada categoria de classificação, quais os meios e canais utilizados, quantas demandas advindas do Atende Bem etc.;
- **Dados quantitativos sobre a conclusão das demandas:** informações que apontem a eficiência e eficácia da atuação da Ouvidoria, tomando por base a conclusão, atendimento e encerramento de demandas;
- **Estatísticas relativas à natureza do atendimento:** dados do item “a” trabalhados, construindo indicadores para a construção de um cenário das condições do Município em relação aos temas das demandas, bem como um cenário do Controle Interno do Município;

- **Relatório relativo às pendências:** informações a respeito de expedientes inacabados, mesmo que já respondidos ao manifestante no prazo, contendo atividades que não puderam ser realizadas dentro do prazo de resposta à manifestação (por exemplo por não ser de competência da Ouvidoria, não ser competência do Município, ser uma informação complexa demais para elaborar dentro do prazo, entre outras). Estas informações servirão ainda de base para melhoria dos processos internos da Ouvidoria Geral;
- **Indicadores gerenciais:** todo tipo de informação que permita melhorar a gestão pública, direta ou indiretamente;
- **Informações de caráter qualitativo:** quando necessárias, informações que complementem o registro das informações quantitativas e/ou facilitem sua compreensão.

Os relatórios deverão conter a avaliação da qualidade do atendimento, independentemente dos serviços terem sido prestados ou das respostas encaminhadas à Ouvidoria Geral.

As manifestações relatadas à Ouvidoria Geral, uma vez analisadas e devidamente classificadas e encaminhadas, nos termos deste Manual, serão consideradas concluídas para execução do relatório de Ouvidoria. A classificação quanto à conclusão deverá ser feita utilizando um dos seguintes motivos abaixo:

- Duplicidade;
- Ausência de dados essenciais;
- Improcedente;
- Não confirmada;
- Fora da competência da Ouvidoria;
- Perda de Objeto;
- Retirada da manifestação, a pedido do usuário;
- Parcialmente Procedente;
- Procedente;
- Encerrado no âmbito do Atende Bem;
- Outros \_\_\_\_\_ .

A Ouvidoria Geral do Município deverá conservar em sua base de dados as solicitações pendentes, bem como indicadores de prazos quanto às respostas de cada órgão, para cada manifestação. As respostas pendentes serão acompanhadas por período, de modo a mostrar a evolução, avanço ou retrocesso de cada órgão para o serviço em específico.

As denúncias e reclamações arquivadas e as classificadas como vazias constarão nos relatórios periódicos da Ouvidoria, bem como as denúncias e reclamações classificadas como médias, com o objetivo de complementar os dados de atendimento recebidos do Atende Bem e quaisquer outros órgãos interessados nestas informações públicas. Constará ainda em relatório o não atendimento das manifestações, registrando o órgão e a razão para o impedimento.