



PREFEITURA MUNICIPAL DE IACRI

CNPJ nº 45.547.395/0001-85

Rua Ceará, 1.783 – Centro – CEP 17.680-013

Fone: (014) 3489-8500

Site: www.iacri.sp.gov.br

E-mail: admin@iacri.sp.gov.br - gabinete@iacri.sp.gov.br

IACRI – SP

.....

PORTARIA Nº 223/2026, DE 3 DE AGOSTO DE 2026.

DISPÕE SOBRE O MANUAL DE PROCEDIMENTOS DA OUVIDORIA MUNICIPAL.

CLEBER ROGERIO CERBANTES PANHOZZI, Prefeito Municipal de Iacri, Comarca de Bastos, Estado de São Paulo, usando de suas atribuições legais, e,

Considerando a Lei Federal nº 13.460/2017, de 26/06/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;

Considerando, ainda, o Decreto Municipal nº 2.442/2019, que dispõe sobre a ouvidoria do município de Iacri;

RESOLVE:

APROVAR e **INSTITUIR** o Manual de Procedimentos da Ouvidoria Municipal de Iacri, em conformidade com o anexo desta portaria.

PUBLIQUE-SE

REGISTRE-SE

CUMPRA-SE

Prefeitura Municipal de Iacri, 3 de agosto de 2026.

CLEBER ROGERIO CERBANTES PANHOZZI

Prefeito Municipal

Publicada e registrada na Secretaria da Prefeitura Municipal de Iacri na data supra e publicada em lugar público de costume da Prefeitura por afixação na mesma data, conforme determina o artigo 87 da Lei Municipal nº 1.085/1990 (Lei Orgânica do Município de Iacri).

GUSTAVO MIRANDA PINHEIRO BARBOSA

Secretário Municipal de Administração



PREFEITURA MUNICIPAL DE IACRI

CNPJ nº 45.547.395/0001-85

Rua Ceará, 1.783 – Centro – CEP 17.680-013

Fone/Fax: (014) 3489-8500

Site: www.iacri.sp.gov.br

E-mail: admin@iacri.sp.gov.br - gabinete@iacri.sp.gov.br

IACRI – SP

MANUAL DE PROCEDIMENTOS DA OUVIDORIA

Apresentação

Este Manual de Procedimentos tem por objetivo uniformizar as rotinas de recebimento, registro, classificação, encaminhamento, acompanhamento e resposta às manifestações apresentadas à Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Iacri-SP.

A Ouvidoria é o canal institucional de interlocução entre o cidadão e a Administração Pública Municipal. Atua com base na Lei Federal nº 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos), na Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), na Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018) e nas normas municipais aplicáveis.

O presente documento orienta servidores da Ouvidoria e unidades demandadas, promove transparência, celeridade, isonomia e qualidade no atendimento ao munícipe, e serve de referência para indicadores de desempenho e relatórios gerenciais.

1. Definições

Termo	Conceito
Manifestação	Comunicação do usuário sobre serviços públicos municipais, podendo ser reclamação, denúncia, sugestão ou elogio.
Manifestante / Usuário	Pessoa física ou jurídica que apresenta a manifestação.
Protocolo	Número único de identificação gerado no ato do registro.
Triagem	Análise inicial de admissibilidade, competência e classificação.
Unidade demandada	Órgão, secretaria ou setor responsável pelo assunto objeto da manifestação.
Resposta conclusiva	Comunicação final ao manifestante sobre o tratamento dado à demanda.
Complementação	Solicitação de informações adicionais indispensáveis ao andamento.
Pseudonimização	Proteção da identidade do denunciante, quando cabível.

1.1 Tipos de manifestação

- **Reclamação:** demonstração de insatisfação com serviço público.
- **Denúncia:** comunicação de irregularidade, ato ilícito ou ofensa a direitos na Administração Municipal ou por quem com ela se relacione.
- **Sugestão:** proposta de melhoria de serviços ou processos.
- **Elogio:** reconhecimento de bom atendimento ou serviço.

2. Princípios de atuação

A Ouvidoria observa, em todas as fases:

- Legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência
- Acessibilidade e linguagem clara
- Celeridade e razoável duração do processo
- Sigilo da identidade quando solicitado ou quando a lei exigir
- Isonomia no tratamento
- Proteção de dados pessoais (LGPD)
- Boa-fé e busca de solução adequada dos conflitos



PREFEITURA MUNICIPAL DE IACRI

CNPJ nº 45.547.395/0001-85

Rua Ceará, 1.783 – Centro – CEP 17.680-013

Fone/Fax: (014) 3489-8500

Site: www.iacri.sp.gov.br

E-mail: admin@iacri.sp.gov.br - gabinete@iacri.sp.gov.br

IACRI – SP

MANUAL DE PROCEDIMENTOS DA OUVIDORIA

3. Canais de atendimento

As manifestações podem ser recebidas por:

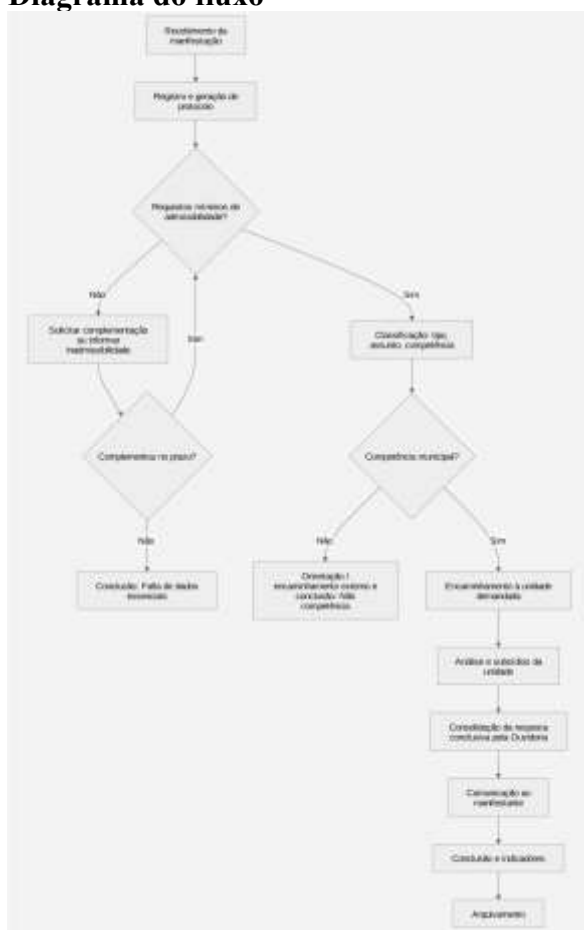
1. Sistema eletrônico de ouvidoria / portal da Prefeitura (preferencial)
2. E-mail institucional da Ouvidoria
3. Telefone
4. Atendimento presencial
5. Correspondência

4. Fases do tratamento das manifestações

O fluxo compreende:

1. Recebimento e registro
2. Triagem e admissibilidade
3. Classificação
4. Encaminhamento
5. Acompanhamento e, se necessário, complementação
6. Consolidação da resposta conclusiva
7. Comunicação ao manifestante
8. Conclusão / arquivamento e indicadores

Diagrama do fluxo





PREFEITURA MUNICIPAL DE IACRI

CNPJ nº 45.547.395/0001-85

Rua Ceará, 1.783 – Centro – CEP 17.680-013

Fone/Fax: (014) 3489-8500

Site: www.iacri.sp.gov.br

E-mail: admin@iacri.sp.gov.br - gabinete@iacri.sp.gov.br

IACRI – SP

MANUAL DE PROCEDIMENTOS DA OUVIDORIA

5. Fase de recebimento e registro

5.1 Procedimentos

- Acolher o manifestante com urbanidade, independentemente do canal.
- Registrar a manifestação de forma **completa, fidedigna e integral**.
- Gerar **número de protocolo** e informar ao manifestante
- Em atendimento verbal: reduzir a termo, ler o conteúdo ao manifestante (quando possível) e registrar.
- Havendo mais de um assunto, tipologia ou órgão destinatário distintos: **desmembrar** em registros separados.
- Garantir opção de sigilo de identidade, quando solicitado, e proteger dados pessoais.

5.2 Dados mínimos recomendados para o registro

- Nome completo (ou indicação de anonimato, quando admitido)
- CPF/CNPJ (quando não anônimo)
- Telefone e/ou e-mail e/ou endereço
- Tipo de manifestação
- Descrição clara dos fatos, local, data e, se possível, setores ou servidores envolvidos
- Anexos (fotos, documentos, protocolos anteriores)
- Indicação de pedido de sigilo, se houver

Observação: a ausência de identificação não impede o recebimento de denúncias, mas pode limitar a resposta individualizada e o pedido de complementação.

6. Requisitos mínimos de admissibilidade

Consideram-se requisitos mínimos, em regra:

- Relato minimamente compreensível dos fatos
- Elementos que permitam identificar o objeto e a possível unidade responsável
- Relação com serviço, conduta ou competência da Administração Municipal de Iacri (ou entidades vinculadas)

Não implica automaticamente abertura de procedimento investigativo interno o mero acolhimento da manifestação: a Ouvidoria classifica, encaminha e monitora; a apuração cabível é da unidade competente.

6.1 Solicitação de complementação

Quando faltarem dados essenciais:

- Solicitar complementação ao manifestante, com prazo razoável.
- Suspender a contagem do prazo de resposta conclusiva durante a espera, se o sistema e a norma local permitirem.
- Sem resposta no prazo: concluir por **Falta de Dados Essenciais**, informando o manifestante quando houver canal de retorno.

7. Fase de classificação

Após a admissibilidade, classificar quanto a:



PREFEITURA MUNICIPAL DE IACRI

CNPJ nº 45.547.395/0001-85

Rua Ceará, 1.783 – Centro – CEP 17.680-013

Fone/Fax: (014) 3489-8500

Site: www.iacri.sp.gov.br

E-mail: admin@iacri.sp.gov.br - gabinete@iacri.sp.gov.br

IACRI – SP

MANUAL DE PROCEDIMENTOS DA OUVIDORIA

7.1 Competência

- **Competência do Poder Executivo Municipal de Iacri** (incluindo serviços próprios, conveniados ou de terceiro setor com vínculo com o Município).
- **Não competência:** outro ente federativo, outro poder, assunto privado sem vínculo, etc. Nesses casos, orientar o cidadão sobre o canal adequado e concluir como **Não Competência**.

7.2 Tipo (tipologia)

Reclamação, denúncia, sugestão ou elogio.

7.3 Assunto / natureza e subnatureza

Identificar qual setor (saúde, educação, obras, limpeza urbana, assistência social, tributos, atendimento ao público, RH, licitações e contratos, etc.).

8. Encaminhamento

- Encaminhar à **unidade demandada** com prazo definido para subsídios.
- O encaminhamento deve conter: protocolo, resumo objetivo, pedidos claros de informação/providência e prazo de retorno.
- A unidade demandada tem prioridade no atendimento das demandas da Ouvidoria.
- Se a unidade não for a correta, ela deve devolver com indicação do setor competente **dentro do prazo original**, sem prejuízo ao cidadão.
- Denúncias: adotar medidas de proteção ao denunciante (acesso restrito, pseudonimização quando cabível) e encaminhar à área de controle, correição ou autoridade competente.
- Após o devido encaminhamento de denúncia que demande apuração longa (PAD, auditoria etc.), a Ouvidoria pode emitir resposta conclusiva informando o recebimento e o destino, reabrindo o registro se surgirem informações relevantes transmissíveis ao cidadão.

9. Prazos

Etapa

Prazo de referência

Registro no sistema e informação do protocolo

Mesmo dia ou até 1 dia útil

Tratamento completo até resposta conclusiva

30 dias contados do recebimento

Prorrogação

Igual período (+30 dias), mediante justificativa expressa

Resposta da unidade demandada à Ouvidoria

Até 15 dias

Complementação pelo manifestante

10 dias



PREFEITURA MUNICIPAL DE IACRI

CNPJ nº 45.547.395/0001-85

Rua Ceará, 1.783 – Centro – CEP 17.680-013

Fone/Fax: (014) 3489-8500

Site: www.iacri.sp.gov.br

E-mail: admin@iacri.sp.gov.br - gabinete@iacri.sp.gov.br

IACRI – SP

MANUAL DE PROCEDIMENTOS DA OUVIDORIA

Base legal de referência: Lei nº 13.460/2017 e boas práticas do SisOuv/CGU e de ouvidorias municipais.

10. Elaboração e comunicação da resposta conclusiva

10.1 Requisitos da resposta

A resposta deve ser:

- Clara, em linguagem acessível
- Objetiva e completa em relação aos pontos suscitados
- Fundamentada nos subsídios da unidade e na legislação
- Respeitosa e impessoal
- Compatível com sigilo legal e proteção de dados

10.2 Conteúdo mínimo sugerido

- Número do protocolo
- Resumo da demanda
- Providências adotadas ou esclarecimentos
- Se for o caso, prazo ou forma de acompanhamento de medidas ainda em curso
- Orientação sobre recursos ou outros canais, quando houver
- Data e identificação da Ouvidoria

10.3 Quem envia

A resposta conclusiva ao cidadão é **enviada pela Ouvidoria**, ainda que os subsídios técnicos venham das secretarias. As unidades não devem, em regra, responder diretamente pelo canal da Ouvidoria sem alinhamento, salvo procedimento diverso expressamente definido.

11. Motivos de conclusão

Para fins de relatório e desempenho, utilizar preferencialmente:

Código / Motivo	Quando usar
Procedente	Demanda acolhida total ou com providência corretiva/integral
Parcialmente procedente	Acolhimento parcial
Improcedente	Após análise, não se confirma irregularidade ou improcedência do pedido
Não confirmada	Impossibilidade de confirmar os fatos
Falta de dados essenciais	Manifestante não complementou informações indispensáveis
Duplicidade	Mesmo fato já registrado em outro protocolo
Não competência	Assunto alheio ao Município
Perda de objeto	Fato superado ou providência já exaurida antes da conclusão
Retirada a pedido do usuário	Desistência formal ou inequívoca

12. Tratamento de denúncias e sigilo

- Garantir restrição de acesso aos dados do denunciante.



PREFEITURA MUNICIPAL DE IACRI

CNPJ nº 45.547.395/0001-85

Rua Ceará, 1.783 – Centro – CEP 17.680-013

Fone/Fax: (014) 3489-8500

Site: www.iacri.sp.gov.br

E-mail: admin@iacri.sp.gov.br - gabinete@iacri.sp.gov.br

IACRI – SP

MANUAL DE PROCEDIMENTOS DA OUVIDORIA

- Não revelar identidade a denunciados ou a terceiros sem amparo legal.
- Avaliar necessidade de pseudonimização antes do trâmite.
- Encaminhar com prioridade às instâncias de apuração.
- Resposta ao denunciante: informar providências cabíveis sem comprometer investigações.
- Denúncias anônimas: admitidas; o conteúdo é analisado conforme a qualidade das informações.

13. Competências

13.1 Da Ouvidoria

- Receber, registrar, triar, classificar e encaminhar manifestações
- Monitorar prazos e cobrar unidades
- Consolidar e enviar resposta conclusiva
- Proteger dados e sigilo
- Propor melhorias a partir das demandas recorrentes
- Capacitar a rede interna de pontos focais, quando instituída
- Manter este Manual atualizado

13.2 Das unidades demandadas

- Responder com qualidade e no prazo
- Adotar providências corretivas de sua alçada
- Informar impedimentos e solicitar prorrogação com justificativa
- Guardar sigilo das informações recebidas

13.3 Da alta administração

- Assegurar autonomia e condições de funcionamento da Ouvidoria
- Apoiar o cumprimento de prazos pelas secretarias
- Utilizar os relatórios da Ouvidoria como insumo de gestão

14. Rede interna de ouvidoria (recomendação)

Recomenda-se instituir **pontos focais** em cada secretaria para:

- Receber os encaminhamentos
- Articular a resposta setorial
- Acompanhar providências
- Reduzir retrabalho e atraso

15. Arquivamento e gestão documental

- Após conclusão, arquivar o processo da manifestação (narrativa, anexos, despachos, resposta).
- Observar a temporalidade da Prefeitura e a LGPD (retenção pelo tempo necessário à finalidade e a obrigações legais).

16. Disposições finais



PREFEITURA MUNICIPAL DE IACRI

CNPJ nº 45.547.395/0001-85

Rua Ceará, 1.783 – Centro – CEP 17.680-013

Fone/Fax: (014) 3489-8500

Site: www.iacri.sp.gov.br

E-mail: admin@iacri.sp.gov.br - gabinete@iacri.sp.gov.br

IACRI – SP

MANUAL DE PROCEDIMENTOS DA OUVIDORIA

1. Casos omissos serão resolvidos pelo Ouvidor, com apoio da Assessoria Jurídica e da Controladoria, quando necessário.
2. Este Manual entra em vigor na data de sua publicação/aprovação por ato do Prefeito.
3. Deve ser revisado sempre que houver mudança normativa relevante.

17. Referências normativas

- Constituição Federal
- Lei Federal nº 13.460/2017 (Direitos do Usuário de Serviços Públicos)
- Lei Federal nº 12.527/2011 (LAI)
- Lei Federal nº 13.709/2018 (LGPD)
- Decreto Federal nº 10.153/2019 (proteção ao denunciante, no que couber)
- Portarias e guias da CGU / SisOuv (como referência de boas práticas)
- Legislação orgânica e atos normativos do Município de Iacri-SP
- Manuais e guias de ouvidorias públicas municipais e estaduais (boas práticas)

Iacri/SP, 3 de agosto de 2026.

Gustavo Miranda Pinheiro Barbosa
Ouvidor-chefe