



Prefeitura Municipal de

# Campina do Simão

## OUVIDORIA MUNICIPAL

### FLUXOGRAMA - FUNCIONAMENTO DAS DEMANDAS DA OUVIDORIA MUNICIPAL

Baseado na Lei nº 13.460/2017

**Normatização Municipal: Decreto nº 1007/2022 – Criação Ouvidoria Municipal**

**Decreto nº 1010/2022 – Regulamenta Ouvidoria Municipal**

### FLUXOGRAMA – FUNCIONAMENTO DAS DEMANDAS DA OUVIDORIA MUNICIPAL

#### 1. Recebimento da Manifestação

👉 Canais: presencial, telefone, e-mail, formulário eletrônico, aplicativo.

- Tipos de manifestação: reclamação, sugestão, denúncia, elogio, solicitação de informação.



#### 2. Registro no Sistema

- Cadastro do cidadão (quando identificado).
- Classificação do tipo de demanda.
- Geração de protocolo para acompanhamento.



#### 3. Análise Preliminar

- Verificação de clareza e completude.
- Encaminhamento para o setor responsável.
- Se incompleta → solicitar complementação ao cidadão.



#### 4. Tratamento da Demanda

- Setor responsável analisa e adota providências.
- Prazos observados conforme a lei (20 dias prorrogáveis por +10).
- Comunicação intermediária, se necessário.



#### 5. Resposta ao Usuário



Prefeitura Municipal de

# Campina do Simão

- Retorno formal pelo mesmo canal de entrada (ou preferido pelo cidadão).
- Informação clara, objetiva e fundamentada.
- Possibilidade de recurso (se o cidadão não concordar com a resposta).



## 6. Avaliação e Encerramento

- Registro da resposta final.
- Arquivamento ou encaminhamento para instâncias superiores (se recurso).
- Geração de relatórios estatísticos para gestão pública.



## 7. Monitoramento e Transparência

- Indicadores de desempenho (tempo médio de resposta, volume de manifestações).
- Divulgação de relatórios periódicos à sociedade.
- Proposição de melhorias nos serviços públicos.

### RESUMO ETAPAS DO PROCESSO:

- 1. Recebimento da Manifestação (presencial, telefone, e-mail, aplicativo)
- 2. Registro no Sistema (cadastro do cidadão, classificação, protocolo)
- 3. Análise Preliminar (verificação e encaminhamento)
  - Se incompleta: solicitar complementação ao cidadão
- 4. Tratamento da Demanda (encaminhamento ao setor responsável, providências no prazo legal)
- 5. Resposta ao Usuário (clara, objetiva e fundamentada)
  - Se satisfeito: seguir para encerramento
  - Se não satisfeito: possibilidade de recurso
- 6. Recurso (instância superior analisa e decide)
- 7. Encerramento (registro final e relatórios estatísticos)
- 8. Monitoramento e Transparência (indicadores e divulgação de relatórios)

Campina do Simão, 30 de abril de 2025.

**Antonio Marcio Mayer**

**Controlador Interno – Mat. 961-1**

Responsavel pelos Canais Comunicação (Ouvidoria e SIC)