



MANUAL DE ROTINAS E PROCEDIMENTOS

OUVIDORIA MUNICIPAL DE LUIZ ANTÔNIO - SP

Gabinete do Prefeito • Edição 2026 • Conforme Decreto Municipal nº 2.976/2026 e LC nº 349/2025

1. APRESENTAÇÃO E OBJETIVO

A **Ouvidoria Municipal de Luiz Antônio**, instituída no âmbito do Gabinete do Prefeito pela **Lei Complementar nº 349, de 30 de abril de 2025** e regulamentada pelo **Decreto Municipal nº 2.976, de 06 de agosto de 2026**, constitui um canal estratégico de comunicação direta entre os cidadãos e a Administração Pública Municipal.

Este Manual de Rotinas e Procedimentos tem como objetivo normatizar e padronizar os fluxos de trabalho, acolhimento, análise, tramitação e resposta às manifestações enviadas pelos usuários dos serviços públicos, bem como orientar os gestores e servidores públicos do Executivo Municipal no cumprimento de suas atribuições.

Finalidade Institucional: Garantir a defesa dos direitos dos usuários, fomentar a transparência pública, assegurar a eficiência administrativa e fornecer insumos gerenciais permanentes para o aprimoramento das políticas públicas no município de Luiz Antônio.

2. BASE LEGAL E REGULAMENTAÇÃO MUNICIPAL

A atuação da Ouvidoria Municipal de Luiz Antônio está plenamente harmonizada com a legislação federal e a normatização municipal específica:

Decreto Municipal nº 2.976, de 06 de Agosto de 2026: Regulamenta o funcionamento da Ouvidoria Municipal, o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) sob a Lei Federal nº 12.527/2011 (LAI), a participação do usuário nos termos da Lei Federal nº 13.460/2017 e as diretrizes da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD (Lei Federal nº 13.709/2018).

- **Lei Complementar Municipal nº 349/2025:** Institui a Ouvidoria Municipal no âmbito do Gabinete do Prefeito.
- **Lei Federal nº 13.460/2017:** Código de Defesa dos Direitos do Usuário do Serviço Público.
- **Lei Federal nº 12.527/2011 (LAI):** Regulamenta o direito constitucional de Acesso à Informação.
- **Lei Federal nº 13.709/2018 (LGPD):** Dispõe sobre o tratamento e a proteção de dados pessoais.
- **Selo TCESP Ouvidoria Cidadã:** Atendimento às diretrizes do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo (Regulamento de 16/03/2026 e Comunicado GP nº 26/2026).

3. MATRIZ INSTITUCIONAL, MISSÃO, VISÃO E VALORES

MISSÃO

Promover a interlocução qualificada entre a população e a Administração Pública de Luiz Antônio, assegurando os direitos dos usuários, a transparência e a melhoria contínua dos serviços prestados.

VISÃO

Ser reconhecida pela comunidade de Luiz Antônio como um canal acessível, resolutivo, seguro e indispensável para a democracia e a eficiência da gestão pública municipal.

VALORES NORTEADORES

- **Autonomia e Imparcialidade:** Atuação isenta e focada na busca pela solução e na conformidade legal.
- **Proteção e Sigilo:** Respeito à confidencialidade e preservação da identidade contra qualquer retaliação.
- **Linguagem Cidadã:** Comunicação clara, acessível, direta e compreensível a todos os cidadãos.
- **Transparência e Probidade:** Compromisso absoluto com a ética pública, LGPD e o controle social.

4. PRINCÍPIOS E DIRETRIZES DE ATUAÇÃO

Conforme estabelecido no Art. 2º do Decreto Municipal nº 2.976/2026, a Ouvidoria e o SIC obedecerão aos seguintes princípios:

Princípio	Aplicação Prática no Município de Luiz Antônio
Publicidade e Transparência	A publicidade é a regra geral e o sigilo a exceção. Incentivo constante à Transparência Ativa e Passiva.
Proteção de Dados (LGPD)	Garantia do cumprimento da Lei 13.709/2018 com a devida anonimização e pseudonimização.
Gratuidade	Acesso às informações e registro de manifestações são totalmente gratuitos ao cidadão.
Acessibilidade Ampliada	Garantia de acessibilidade física (Lei 13.146/2015) e digital com leitores de tela e tecnologias assistivas.
Proteção do Manifestante	Vedação absoluta a qualquer tipo de retaliação ao cidadão que apresentar manifestação de boa-fé.

5. ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA MUNICIPAL E DO OUVIDOR

De acordo com os Arts. 24 e 27 do Decreto Municipal nº 2.976/2026, competem à Ouvidoria Municipal de Luiz Antônio:

- Receber, analisar, classificar e responder às manifestações (reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações).
- Encaminhar as demandas aos órgãos e Secretarias Municipais competentes e monitorar rigorosamente o cumprimento dos prazos de resposta.
- Garantir ao cidadão a opção de manifestação identificada ou anônima, com total proteção contra retaliações (Art. 24, II).

- Propor aos Secretários Municipais e ao Prefeito melhorias operacionais na prestação dos serviços públicos com base nas estatísticas recebidas.
- Elaborar e publicar anualmente o **Relatório Anual de Gestão** no sítio eletrônico oficial.
- Divulgar e manter atualizada a **Carta de Serviços ao Usuário** do Município.
- Recepcionar e tratar denúncias relativas a **assédio, discriminação e violência de gênero** praticadas por agentes públicos, com acolhimento qualificado e sigilo absoluto (Arts. 24, VIII e 30).

6. TIPOLOGIA E CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

As manifestações dirigidas à Ouvidoria Municipal de Luiz Antônio são enquadradas em 5 modalidades fundamentais (Art. 3º, IX c/c Art. 24, I):

Tipo	Símbolo	Conceito e Aplicação
Reclamação	Protesto	Demonstração de insatisfação ou protesto referente a um serviço prestado, omissão ou atuação inadequada de agente público.
Denúncia	Irregularidade	Comunicação de prática de ato ilícito, irregularidade, desvio de conduta, assédio, má aplicação de verba pública ou ato corrupto.
Solicitação	Atendimento	Pedido de adoção de providência concreta ou execução de serviço público por parte da Prefeitura.
Sugestão	Melhoria	Proposta ou ideia apresentada para o aprimoramento das rotinas, serviços e políticas públicas do município.
Elogio	Reconhecimento	Demonstração de satisfação, apreço ou reconhecimento pelo bom atendimento prestado por órgão ou servidor público.

7. ADMISSIBILIDADE, ANONIMATO E PROTEÇÃO AO DENUNCIANTE

Conforme diretrizes regulamentares e requisitos para obtenção do **Selo TCESP Ouvidoria Cidadã**:

REQUISITOS MÍNIMOS DE ADMISSIBILIDADE

Para que seja admitida e processada, a manifestação deve demonstrar:

1. **Consistência:** Exposição lógica e plausível dos fatos relatados.
2. **Nexo de Causalidade:** Relação direta entre o fato apontado e a competência do Executivo Municipal.
3. **Possibilidade Fática:** Objeto exequível ou que apresente elementos mínimos que permitam a apuração.

* Demandas genéricas, desproporcionais ou manifestamente infundadas serão arquivadas mediante despacho fundamentado.

Tratamento da Identificação (Art. 26 do Decreto 2.976/2026)

- **Manifestação Identificada:** O cidadão fornece nome e contato, autorizando o registro regular.
- **Manifestação Pseudonimizada (Sigilosa):** O cidadão fornece seus dados, mas solicita sigilo absoluto sobre sua identidade perante os órgãos investigados, sendo seus dados resguardados pela Ouvidoria.

- **Manifestação Anônima:** Aceita expressamente pelo Decreto Municipal e exigida pelo TCESP, permitindo o registro de denúncias sem fornecimento de dados de qualificação.

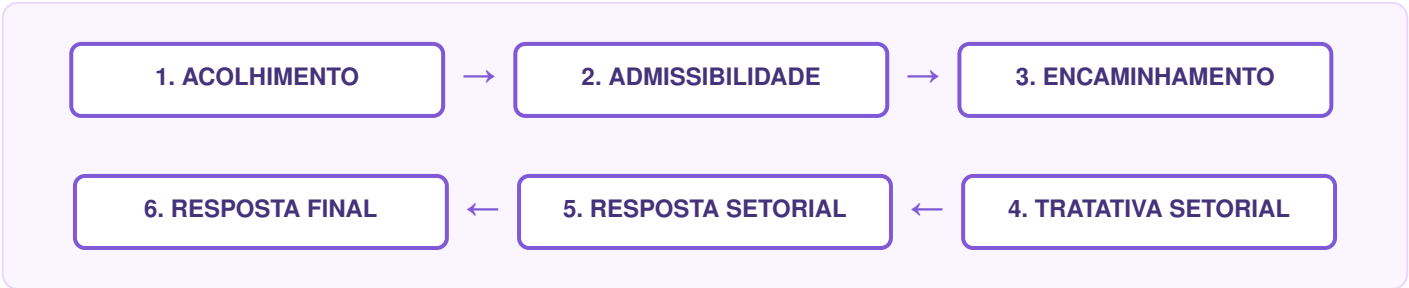
8. DISTINÇÃO CRUCIAL ENTRE OUVIDORIA E SIC (LAI)

O Decreto nº 2.976/2026 unificou a regulamentação, mas preserva as naturezas jurídicas distintas entre os dois institutos (Art. 27, Parágrafo Único):

Característica	OUVIDORIA MUNICIPAL	SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (e-SIC / LAI)
Objeto	Manifestações (Reclamação, Denúncia, Sugestão, Elogio, Solicitação).	Pedidos de Acesso a Documentos e Dados Públicos Existentes.
Prazo Padrão	30 dias (prorrogável por mais 30 dias com justificativa - Art. 25).	20 dias (prorrogável por mais 10 dias com justificativa - Art. 10).
Legislação Base	Lei Federal 13.460/2017 e LC Municipal 349/2025.	Lei Federal 12.527/2011 (LAI) e Decreto Municipal 2.976/2026.
Recursos	Acompanhamento gerencial e mediação do Ouvidor.	Recurso em 10 dias para Autoridade Superior (Art. 13) e Autoridade Máxima (Art. 14).

9. FLUXO DE TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

O fluxo de atendimento da Ouvidoria Municipal de Luiz Antônio obedece às etapas estipuladas no diagrama a seguir:



DETALHAMENTO DAS FASES

- Recepção e Registro:** Entrada via formulário eletrônico no site oficial ou atendimento presencial no Paço Municipal. Emissão imediata do número de protocolo.
- Análise de Admissibilidade e Triagem:** Verificação de consistência em até 48 horas e encaminhamento ao setor competente.
- Tramitação Setorial:** Envio eletrônico ao responsável/interlocutor da Secretaria Municipal afeta ao tema.
- Elaboração de Resposta (Linguagem Cidadã):** O setor responde em linguagem clara, objetiva e desburocratizada.
- Conclusão e Envio ao Requerente:** A Ouvidoria analisa a qualidade da resposta e emite a Resposta Conclusiva ou Intermediária, acompanhada do link para a Pesquisa de Satisfação.

10. REDE DE INTERLOCUTORES SETORIAIS E PRAZOS

Para assegurar a tempestividade e a eficiência no atendimento das demandas das 16 Secretarias Municipais e demais órgãos da Prefeitura de Luiz Antônio, será mantida a **Rede de Interlocutores Setoriais de Ouvidoria**, designada por Portaria do Chefe do Poder Executivo.

- **Devolução por Incompetência:** Caso a demanda seja direcionada incorretamente, o interlocutor setorial deverá devolvê-la à Ouvidoria no prazo de até **2 (dois) dias úteis**.
- **Prazo de Atendimento Interno:** Os setores deverão fornecer subsídios e respostas à Ouvidoria em prazo compatível para que a resposta conclusiva ao cidadão não exceda o limite legal de **30 (trinta) dias**.
- **Tarjamento LGPD:** Cabe aos interlocutores setoriais ocultar/tarjar dados pessoais sensíveis contidos em relatórios ou documentos anexados antes do envio ao cidadão.

11. TRATAMENTO ESPECIAL: VIOLÊNCIA DE GÊNERO E ASSÉDIO

Em conformidade direta com os **Arts. 24, VIII e 30 do Decreto Municipal nº 2.976/2026**, a Ouvidoria Municipal de Luiz Antônio conta com protocolo especial para acolhimento de denúncias de assédio moral, assédio sexual, discriminação e violência de gênero praticados por agentes públicos no exercício de suas funções.

Diretrizes do Atendimento Específico:

- Atendimento por servidor capacitado para o acolhimento humanizado e qualificado da vítima.
- Preservação do sigilo absoluto das declarações e da identidade da vítima/denunciante.
- Encaminhamento imediato para instrução de processo administrativo disciplinar/sindicância e, se cabível, comunicação aos órgãos de proteção social e Ministério Público.

12. RELATÓRIOS GERENCIAIS E SELO TCESP OUVIDORIA CIDADÃ

As informações coletadas pela Ouvidoria constituem ferramenta de gestão de alta prioridade. Conforme determinado pelo **Art. 24, VII do Decreto nº 2.976/2026** e em observância ao **Selo TCESP Ouvidoria Cidadã**:

A Ouvidoria publicará anualmente o **Relatório Anual de Gestão** no Portal da Transparência do Município, contendo obrigatoriamente:

1. O quantitativo consolidado de manifestações por modalidade (reclamação, denúncia, etc.) e por Secretaria Municipal;
2. A análise dos motivos e dos pontos recorrentes apontados pela sociedade;
3. O índice de resolutividade e os tempos médios de resposta;
4. As medidas corretivas e preventivas recomendadas aos órgãos municipais;
5. Os resultados das pesquisas de satisfação respondidas pelos usuários.