



Prefeitura Municipal de Lavrinhas

Estado de São Paulo

Paço Municipal, nº 200 - Centro - Lavrinhas/SP - CEP: 12.760-000 - Tel.: (12) 3146-1110

CNPJ: 45.200.029/0001-55

PREFEITURA MUNICIPAL DE LAVRINHAS/SP

MANUAL DE PROCEDIMENTOS DA OUVIDORIA

1. FINALIDADE

O presente Manual de Procedimentos tem por finalidade estabelecer diretrizes, rotinas padronizadas e fluxos formais de trabalho para o funcionamento da Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Lavrinhas, em conformidade com os princípios da Administração Pública, especialmente legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

Este documento visa atender às exigências de controle interno e externo, incluindo auditorias do Tribunal de Contas, garantindo rastreabilidade, transparência e padronização dos atendimentos.

2. BASE LEGAL

Este manual observa, no que couber:

- Constituição Federal de 1988;
- Lei nº 13.460/2017 (Direitos do Usuário dos Serviços Públicos);
- Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação);
- Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD);
- Normas do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo (TCE-SP);
- Demais legislações pertinentes.

3. COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA

Compete à Ouvidoria:

- Receber, registrar, analisar e encaminhar manifestações;
- Atuar como canal de comunicação entre cidadão e Administração;
- Garantir resposta conclusiva ao manifestante;
- Monitorar prazos e cumprimento das demandas;
- Assegurar o sigilo das informações;
- Produzir relatórios gerenciais e estatísticos;
- Subsidiar a gestão com informações para melhoria dos serviços públicos.

4. CANAIS DE ATENDIMENTO

São canais oficiais da Ouvidoria:

- *Atendimento presencial e Caixinha de Sugestões, Dúvidas e Informações* - funciona de segunda a sexta-feira, das 08h às 12h e das 13h às 17h, no Paço



Prefeitura Municipal de Lavrinhas

Estado de São Paulo

Paço Municipal, nº 200 - Centro - Lavrinhas/SP - CEP: 12.760-000 - Tel.: (12) 3146-1110
CNPJ: 45.200.029/0001-55

Municipal de Lavrinhas”, Nº 200 – Centro (Sede da Prefeitura Municipal de Lavrinhas)

- Telefone – (12) 3146-1110
- E-mail oficial – ouvidoria@lavrinhas.sp.gov.br
- Formulário eletrônico - <https://lavrinhas.sp.gov.br/ouvidoria/>
- Outros meios instituídos formalmente.

Todos os canais devem garantir registro formal e rastreável.

5. TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

Classificação obrigatória:

- Reclamação;
- Denúncia;
- Solicitação;
- Sugestão;
- Elogio.

A classificação deve ser registrada no sistema para fins estatísticos e de controle.

6. RECEBIMENTO E REGISTRO

Toda manifestação deverá:

- Ser registrada nos canais oficiais de atendimento;
- Conter data e hora do registro;
- Identificar o canal de entrada;
- Ser classificada quanto ao tipo;
- Garantir a opção de anonimato.

Para auditoria, é obrigatória a possibilidade de rastreamento completo da manifestação.

7. SIGILO E PROTEÇÃO DE DADOS

- Garantia de manifestação anônima;
- Proteção dos dados pessoais;
- Acesso restrito aos servidores autorizados;
- Proibição de compartilhamento indevido de informações;
- Cumprimento integral da LGPD.

8. ANÁLISE E ENCAMINHAMENTO

- Triagem inicial obrigatória;
- Identificação do setor competente;
- Encaminhamento formal com registro;



Prefeitura Municipal de Lavrinhas

Estado de São Paulo

Paço Municipal, nº 200 - Centro - Lavrinhas/SP - CEP: 12.760-000 - Tel.: (12) 3146-1110
CNPJ: 45.200.029/0001-55

- Definição de prazo para resposta;
- Registro de todas as movimentações.

9. PRAZOS

- Prazo padrão: até 20 dias;
- Prorrogação: até 10 dias, com justificativa formal;
- Controle obrigatório dos prazos;
- Registro de atrasos para fins de auditoria.

10. RESPOSTA AO MANIFESTANTE

As respostas devem:

- Ser objetivas, claras e completas;
- Conter fundamentação, quando necessário;
- Informar providências adotadas;
- Ser registradas no sistema;
- Ser enviadas pelo canal escolhido.

11. CONTROLE, MONITORAMENTO E RELATÓRIOS

A Ouvidoria deverá:

- Manter controle atualizado das manifestações;
- Elaborar relatórios anuais;
- Identificar falhas recorrentes;
- Propor melhorias administrativas;
- Disponibilizar dados para controle interno e externo.

12. AUDITORIA E CONFORMIDADE

Para atendimento ao Tribunal de Contas:

- Todas as etapas devem ser documentadas;
- Os registros devem ser auditáveis;
- Deve haver histórico completo das manifestações;
- Os prazos devem ser comprováveis;
- Deve ser garantida transparência ativa e passiva.

13. DISPOSIÇÕES FINAIS

- Este manual é de cumprimento obrigatório;
- Deve ser revisado periodicamente;
- Alterações devem ser formalizadas por ato administrativo;
- Casos omissos serão decididos pela Ouvidoria.



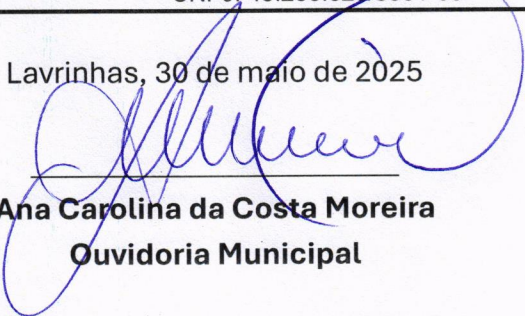
Prefeitura Municipal de Lavrinhas

Estado de São Paulo

Paço Municipal, nº 200 - Centro - Lavrinhas/SP - CEP: 12.760-000 - Tel.: (12) 3146-1110

CNPJ: 45.200.029/0001-55

Lavrinhas, 30 de maio de 2025



Ana Carolina da Costa Moreira
Ouvidoria Municipal