



## FLUXO DE TRABALHO DA OUVIDORIA DE RIBEIRÃO DO PINHAL

### INFORMAÇÕES DO PROCESSO

1	<b>Macroprocesso</b>	Participação e Controle Social
2	<b>Processo</b>	Tratamento de Demandas Recebidas Pela Ouvidoria
3	<b>Entradas</b>	Recebimento de Manifestação
4	<b>Saídas</b>	Demanda tratada
5	<b>Normatização</b>	Decreto n.º 111/2024

### OBJETIVO DO PROCESSO

Estabelecer tramitação para tratamento e apuração de demandas realizadas pela ouvidoria.

### ETAPAS DO PROCESSO

N.º	ATIVIDADE	ATOR	DESCRIÇÃO
1	<b>REGISTRAR</b> manifestação de demanda na Ouvidoria	Cidadão	Registrar manifestação de demanda via um dos canais: · E-mail: <a href="mailto:ouvidoriaesicribeiraodopinhal@gmail.com">ouvidoriaesicribeiraodopinhal@gmail.com</a> · Presencialmente (o ouvidor deverá anotar todos os relatos feitos por parte do cidadão, e ao final, o cidadão deverá assinar esse documento). · Telefone · Site da Prefeitura de Ribeirão do Pinhal
2	<b>RECEBER</b> manifestação	Ouvidoria	Receber demanda, verificando as notificações recebidas através do e-mail da Ouvidoria.
3	<b>REALIZAR</b> análise preliminar	Ouvidoria	Realizar análise técnica preliminar sobre preenchimento integral das informações, lançamento de dados, e escolha correta da opção "Demanda":  I - refere-se à matéria de competência da instituição da qual a Ouvidoria faz parte; II - está redigido com suficiente clareza, de maneira inteligível; III - contém informações sobre: a) o fato; b) a autoria do fato; c) as circunstâncias; d) os valores envolvidos;



			<p>IV - se for denúncia sobre conduta, esta deve se referir a servidor público.</p> <p>V - Nesse momento, identifica-se o nível da demanda: Elogio; Denúncia; Solicitações; Reclamação; e Sugestão.</p>
4	<b>TRATAR</b> manifestação do cidadão	Ouvidoria	Subprocesso para tratar manifestação do cidadão.
5	<b>INFORMAR</b> cidadão	Ouvidoria	Informar cidadão sobre a necessidade de envio da demanda ao órgão competente, sendo da opção do cidadão identificar-se ou não.
6	<b>ENCAMINHAR</b> ao órgão	Ouvidoria	Encaminhar ao órgão a demanda recebida.
7	<b>SOLICITAR</b> complementação	Ouvidoria	Solicitar complementação de dados necessária.
8	<b>ARQUIVAR</b> comunicação de irregularidade	Ouvidoria	Arquivar a comunicação de irregularidade, em virtude da falta de informações.
9	<b>RECEBER</b> complementação	Ouvidoria	Verificar se houve a complementação solicitada anteriormente, e recebe-la.
10	<b>ARQUIVAR</b> demanda	Ouvidoria	<p>Arquivar demandas que se enquadrarem no disposto:</p> <p>I - Estiver dirigida a órgão não pertencente ao Poder Executivo</p> <p>II - Não contenha elementos mínimos indispensáveis à sua apuração; ou</p> <p>III - Seu autor descumprir os deveres de expor os fatos conforme a verdade; proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé; não agir de modo temerário; ou prestar as informações que lhe forem solicitadas para o esclarecimento dos fatos.</p> <p>IV - Nos casos de arquivamento por não envio da complementação: O usuário poderá reabrir o processo através do envio da complementação.</p> <p>V - Caso a demanda possua os indícios mínimos de autoria e materialidade, mesmo sem a complementação solicitada, o(a) ouvidor(a) deverá identificar o objeto da denúncia e fazer o encaminhamento para a unidade competente.</p>
11	<b>RECEBER</b> comunicado de arquivamento	Cidadão	Receber notificação de arquivamento de demanda
12	<b>ENVIAR</b> complementação	Cidadão	Enviar complementação solicitada para que o



			processo possa ter seu encaminhamento.
13	<b>IDENTIFICAR</b> objeto da demanda	Ouvidoria	Identificar objeto da demanda
14	<b>ENCAMINHAR</b> para apuração	Ouvidoria	Encaminhar a demanda para apuração. As unidades terão 15 dias, prorrogável por mais 15, para enviar resposta final da apuração ou o encaminhamento dado às demandas para que a Ouvidoria possa dar ciência ao cidadão.
15	<b>RECEBER</b> resultado do encaminhamento	Ouvidoria	Receber resultado do encaminhamento de pré requisitos da análise da demanda, em até 7 dias, sendo prorrogável por igual período.
16	<b>COMUNICAR</b> Encaminhamento	Ouvidoria	Comunicar o encaminhamento recebido ao cidadão
17	<b>RECEBER</b> resultado da apuração	Ouvidoria	Receber desfecho da apuração por parte da Secretaria e/ou Departamento competente, em até 30 dias, sendo prorrogável por igual período.
18	<b>COMUNICAR</b> usuário	Ouvidoria	Comunicar usuário sobre o resultado ou encaminhamento da da apuração da dmanda feita.
19	<b>FINALIZAR</b> a demanda	Ouvidoria	Demanda tratada: o ouvidor finaliza o processo da demanda.

