FLUXO DE TRABALHO DA OUVIDORIA DA PREFEITURA MUNICIPAL DE RIBEIRÃO DO PINHAL

Anexo do Decreto n.º 24/2025

IMPORTANTE

Para garantir o recebimento da resposta, é fundamental que o manifestante mantenha seus contatos atualizados ao registrar a manifestação.

TIPOS DE DEMANDAS QUE PODEM SER ENVIADAS

A Ouvidoria de Ribeirão do Pinhal está disponível para receber e tratar as seguintes manifestações da população:

- **Reclamação:** Relatos sobre problemas na prestação de serviços públicos ou atendimento inadequado.
- **Sugestão:** Propostas para melhorias nos serviços e políticas públicas.
- **Elogio:** Reconhecimento de um bom atendimento ou serviço prestado.
- **Solicitação:** Pedidos de informação, serviços ou providências administrativas.
- **Denúncia:** Comunicação de irregularidades, ilegalidades ou condutas inadequadas na administração pública.

TRATAMENTO DE DEMANDAS ANÔNIMAS

De acordo com o Decreto Federal n.º 9.492/2018, a Ouvidoria de Ribeirão do Pinhal pode receber manifestações anônimas, mas estas terão tratamento diferenciado:

- Demandas anônimas não geram protocolo de acompanhamento, pois não há contato para retorno.
- São analisadas com base nos indícios apresentados e na relevância da informação.
- Caso haja indícios mínimos de veracidade e relevância, a demanda será encaminhada ao setor competente para providências.
- Denúncias anônimas de irregularidades podem ser apuradas, desde que contenham elementos suficientes para investigação.

1. RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO

- Canais de entrada: telefone, e-mail, site oficial, atendimento presencial.
- Classificação da manifestação: reclamação, sugestão, elogio, solicitação ou denúncia.
- Registro no sistema com número de protocolo.

- **Prazo: imediato, com protocolo gerado no ato do recebimento.**

2. ANÁLISE E TRIAGEM

- Verificação da completude das informações fornecidas.
- Classificação da urgência e prioridade.
- Encaminhamento para o setor responsável.
- **Prazo: até 5 dias úteis após o recebimento.**

3. TRATAMENTO DA MANIFESTAÇÃO

- Setor responsável analisa a demanda.
- Possível necessidade de contato com o manifestante para mais informações.
- Desenvolvimento de resposta ou providências cabíveis.
- **Prazo: até 20 dias úteis, podendo ser prorrogado por mais 10 dias úteis, com justificativa.**

4. RESPOSTA AO MANIFESTANTE

- Redação da resposta com linguagem clara e objetiva.
- Encaminhamento via canal escolhido pelo manifestante (e-mail, telefone, correspondência ou presencialmente).
- Registro do retorno no sistema.
- **Prazo: dentro do período máximo de 30 dias úteis, considerando a prorrogação.**

5. MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO

- Verificação da satisfação do manifestante.
- Análise de recorrência de demandas para melhorias nos serviços.
- Relatórios periódicos para gestão pública.
- **Prazo: avaliações contínuas com relatórios trimestrais.**

6. ARQUIVAMENTO E ENCERRAMENTO

- Classificação da manifestação como concluída.
- Arquivamento conforme normas de transparência e auditoria.
- Disponibilização de relatórios para órgãos de controle se necessário.
- **Prazo: imediato após a conclusão da manifestação.**

Esse fluxo visa garantir transparência, eficiência e melhoria contínua dos serviços públicos prestados pela ouvidoria de Ribeirão do Pinhal.

RIBEIRÃO DO PINHAL