

PREFEITURA MUNICIPAL DE MOGI GUAÇU - OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Manual de procedimentos da Ouvidoria Geral do Município Nº 001/2026.

Dispõe sobre a padronização dos procedimentos de recebimento, análise, tratamento, encaminhamento, monitoramento e resposta das manifestações dos usuários dos serviços públicos municipais no âmbito da Ouvidoria Geral do Município.

O OUVIDOR GERAL DO MUNICÍPIO DE MOGI GUAÇU, no uso de suas atribuições legais, e em conformidade com a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, a Lei Complementar Municipal nº 987, de 19 de janeiro de 2009, e a Carta de Serviços da Ouvidoria Geral do Município,

RESOLVE:

Art. 1º – Do Objeto

Fica instituído o Manual de Procedimentos nº 001/2026, destinado à uniformização das rotinas administrativas relacionadas ao recebimento, registro, análise, encaminhamento, acompanhamento e resposta às manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral do Município.

Art. 2º – Das manifestações

Serão recebidas e processadas as seguintes manifestações:

- I – reclamações;
- II – solicitações;
- III – denúncias;
- IV – sugestões;
- V – elogios.

Art. 3º – Dos canais de atendimento

As manifestações poderão ser recebidas pelos seguintes canais:

- I – portal eletrônico da Ouvidoria no site oficial da PMMG: <https://www.mogiguacu.sp.gov.br/>
- II – telefone 156;
- III – e-mail institucional: ouvidoria@mogiguacu.sp.gov.br;
- IV – atendimento presencial: de segunda a sexta-feira, das 08h às 16h. Endereço: Rua Henrique Coppi, 200, térreo, Morro do Ouro.
- V – correspondência física; Rua Henrique Coppi, 200, térreo, Mogi Guaçu/SP, CEP: 13840.061.

Art. 4º – Do fluxo operacional

O processamento das manifestações obedecerá ao seguinte fluxo:

- I – recebimento e acolhimento;
- II – registro e emissão de protocolo;

- III – análise preliminar;
- IV – eventual solicitação de complementação;
- V – encaminhamento ao órgão competente;
- VI – monitoramento do prazo;
- VII – validação da resposta;
- VIII – envio ao demandante;
- IX – encerramento da demanda.

Art. 5º – Do prazo

O prazo para resposta será de **30 (trinta) dias**, prorrogável por mais **30 (trinta) dias**, mediante justificativa expressa do órgão demandado, conforme o artigo 16 da lei 13.460 de 26/06/2017.

Art. 6º – Do sigilo

Será assegurada a proteção da identidade do manifestante sempre que solicitado ou quando necessário à adequada tramitação da demanda, garantindo-se o sigilo das informações. Também serão admitidas manifestações anônimas, na forma da Carta de Serviços e da legislação aplicável.

Art. 7º – Dos indicadores

A Ouvidoria deverá monitorar, no mínimo, os seguintes indicadores:

- I – Motivo das manifestações;
- II – setores mais demandados;
- III – índice de resolutividade;
- IV – nível de satisfação dos usuários.

Art. 8º – Do relatório anual

Os indicadores obtidos na forma do **Art. 7º** deste manual subsidiarão a elaboração do Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria.

Art. 9º – Da consolidação das rotinas

Este Procedimento Operacional Padrão consolida e documenta o fluxo de trabalho já utilizado pela Ouvidoria Geral do Município, refletindo as práticas operacionais vigentes no recebimento, tratamento, acompanhamento e resposta das manifestações, sem prejuízo das rotinas anteriormente implementadas.

Rodrigo A. Domingos
Ouvidor Geral do Município