



ESTADO DE RONDÔNIA
PREFEITURA MUNICIPAL DE MINISTRO ANDREAZZA
Lei de Criação nº. 372, 13/02/92

DECRETO Nº. 7.017/PMMA/2.026

**DISPÕE SOBRE O MANUAL DE ROTINAS E
PROCEDIMENTOS PARA OUVIDORIA -
ORIENTAÇÃO PRÁTICA ACERCA DA
OPERACIONALIZAÇÃO DA OUVIDORIA
GERAL DO MUNICÍPIO DE MINISTRO
ANDREAZZA.**

Art. 1º Fica aprovado o Manual de Rotinas e Procedimentos para Ouvidoria - Orientação prática acerca da operacionalização da Ouvidoria Geral do Município de Ministro Andreazza e editado em estrito cumprimento à competência regulamentar, em consonância com Lei Federal n. 13.460/2017, que estabelece normas para participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos

Art. 2º Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação, revogando se as disposições em contrário.

Ministro Andreazza/RO, 26 de junho de 2.026.

JOSÉ ALVES PEREIRA
Prefeito Municipal

ROSEANE MARA VIEIRA TAVARES FONTANA
Procuradora do Município - OAB/RO 2209



ESTADO DE RONDÔNIA
PREFEITURA MUNICIPAL DE MINISTRO ANDREAZZA
Lei de Criação nº. 372, 13/02/92



ouvidoria

Manual de Rotinas e Procedimentos para Ouvidoria

Orientação prática acerca da operacionalização da Ouvidoria Geral do Município

MANUAL N.º 002/SAPTO/PMMA/2026

Versão 1 2026

Ilda de Oliveira Abreu Silva
Controladora Geral do Município

Daniela Pagno dos Santos
Assessoria do Portal de Transparencia e Ouvidoria

Ministro Andreazza/RO



ESTADO DE RONDÔNIA
PREFEITURA MUNICIPAL DE MINISTRO ANDREAZZA
Lei de Criação nº. 372, 13/02/92

MANUAL DE ROTINAS E PROCEDIMENTOS PARA OUVIDORIA



ESTADO DE RONDÔNIA
PREFEITURA MUNICIPAL DE MINISTRO ANDREAZZA
Lei de Criação nº. 372, 13/02/92

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	5
2. REGULAMENTAÇÃO	5
3. BASE LEGAL	5
4. COMPETENCIAS DA OUVIDORIA	6
4.1. MISSÃO, VALORES E COMPROMISSOS DA OUVIDORIA.....	6
4.2. COMPETE A OUVIDORIA.....	7
4.3. RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES.....	7
4.4. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES.....	8
4.5. CANAIS DE ATENDIMENTO.....	8
4.6 PRAZOS VIGENTES PARA RESPOSTA	10
4.7 FLUXO DE FUNCIONAMENTO.....	11
4.8 DO OUVIDOR RESPONSÁVEL.....	11
4.9 RELATÓRIO ANUAL.....	12
5. CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	12
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	13



ESTADO DE RONDÔNIA
PREFEITURA MUNICIPAL DE MINISTRO ANDREAZZA
Lei de Criação nº. 372, 13/02/92

1. APRESENTAÇÃO

Ouvidoria: instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.

O objetivo da Ouvidoria no âmbito da Administração Pública Municipal de Ministro Andreazza é fomentar a participação da sociedade e o exercício do controle social assegurando o direito à cidadania e a transparência dos serviços prestados pelo Poder Executivo Municipal, com atuação ética, moderada e isenta, por meio da escuta imparcial das partes envolvidas, preservando o direito de livre expressão e julgamento do cidadão.

Nesse sentido, a Ouvidoria deve atuar como canal de intermediação do processo de participação popular, possibilitando ao cidadão contribuir com a implementação das políticas públicas e a avaliação dos serviços prestados.

2. REGULAMENTAÇÃO

O poder regulamentador é a prerrogativa atribuída a Administração de editar normas gerais que permitam a efetivação de dispositivos legais. Trata-se de poder intrínseco aos órgãos públicos, que têm, dentro de suas esferas de competência, incumbências de gerenciar interesses públicos e de editar atos normativos que visem à consecução de suas funções legais. Assim, sendo a regulamentação a forma por excelência de expedir orientações, conclui-se que cabe a CGM expedir instruções direcionadas às entidades e órgãos do Poder Executivo Municipal.

Uma das principais formas de nortear as atividades das ouvidorias é, a edição de normas abstratas, ainda que haja outras formas igualmente importantes de promover essa orientação, tal como eventos de capacitação ou produção de material didático.

Com este Manual, a Ouvidoria-Geral do Município pretende orientar os gestores e servidores públicos municipais envolvidos diretamente com os trabalhos de ouvidoria, considerando suas características, seus pressupostos de operacionalização e outros elementos que possam direcionar as ações destes agentes, com o objetivo de maior fortalecimento, uniformização e integração das entidades e órgãos municipais.

3. BASE LEGAL

Lei Federal n. 13.460/2017, que estabelece normas para participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos;

Lei Federal n. 13.608/2018, que dispõe sobre o serviço telefônico de recebimento de denúncias e sobre recompensa por informações que auxiliem nas investigações policiais; e altera o art. 4º da Lei nº 10.201, de 14 de fevereiro de 2001;

Lei n. 12.527/2011, denominada Lei de Acesso à Informação (LAI), é oferecido ao cidadão por meio da transparência ativa e a passiva;



ESTADO DE RONDÔNIA
PREFEITURA MUNICIPAL DE MINISTRO ANDREAZZA
Lei de Criação nº. 372, 13/02/92

Lei n. 1.532/PMMA/2016, que disciplina o acesso as informações públicas e regulamenta as restrições às informações sigilosas no âmbito do poder executivo municipal;

LEI Nº. 2.697/PMMA/2025. “institui o canal de comunicação da ouvidoria geral da Prefeitura Municipal de Ministro Andreazza”

Decreto nº6.736/PMMA/2025. Institui o Canal de Comunicação da Ouvidoria Geral do Município de Ministro Andreazza/RO.

4. COMPETENCIAS DA OUVIDORIA

A Ouvidoria poderá se organizar em forma de sistemas ou redes, com a finalidade de:

- Articular as atividades da ouvidoria pública;
- Garantir o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos;
- Garantir o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e defesa dos direitos; e
- Garantir a efetiva interlocução entre usuário de serviços públicos e os órgãos e entidades da administração pública;
- Tornar a Ouvidoria conhecida pela sociedade;
- Receber e tratar todas as manifestações com isenção e imparcialidade;
- Fornecer informações aos setores da Prefeitura para subsidiar ações competentes;
- Orientar o cidadão quanto ao encaminhamento de sugestões, elogios, solicitações, reclamações, informações e pedidos de esclarecimentos;
- Informar ao usuário o resultado de sua demanda;
- Controlar, acompanhar e encaminhar as manifestações aos setores competentes para adoção das providências cabíveis;
- Divulgar os serviços prestados pela Ouvidoria e os resultados alcançados;
- Identificar oportunidades de melhoria e propor medidas corretivas e preventivas;
- Propor e realizar parcerias com órgãos e entidades para intercâmbio de conhecimento e boas práticas.

4.1 MISSÃO, VALORES E COMPROMISSOS DA OUVIDORIA

Fixa o planejamento estratégico da Ouvidoria, epigrafada como:

Missão: acolher e dar respostas às demandas da sociedade como um todo, aos servidores municipais e em especial ao cidadão, realizando a interlocução com diligência, isenção e transparência, estimulando ações voltadas ao controle social para aprimoramento dos serviços



ESTADO DE RONDÔNIA
PREFEITURA MUNICIPAL DE MINISTRO ANDREAZZA
Lei de Criação nº. 372, 13/02/92

prestados pela prefeitura municipal de Ministro Andreazza.

Valores: responsabilidade social, interlocução e parceria com a sociedade e com a Gestão dos serviços públicos da Prefeitura Municipal; Gestão participativa.

Compromissos: Estabelecer canais de comunicação com o cidadão a fim de facilitar e agilizar o fluxo das informações e a solução de seus pleitos. Facilitar o acesso do cidadão à Ouvidoria, simplificando os procedimentos internos e promovendo a divulgação sistemática de sua missão institucional, bem como dos serviços oferecidos ao cidadão. Organizar e interpretar o conjunto das manifestações recebidas, de modo a produzir indicativos quantificados para a Gestão Municipal, visando à melhoria dos serviços prestados à sociedade. Apresentar informações para subsidiar ações de aprimoramento dos serviços prestados pela Ouvidoria.

4.2 COMPETE A OUVIDORIA

- Promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei 13.460, de 2017, e suas respectivas alterações;
- promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- receber do cidadão a manifestação, triar a demanda, encaminhar para a unidade administrativa responsável para conhecimento, o qual irá elaborar a resposta, analisar e prestar esclarecimentos, disponibilizar resposta ao demandante, por meio de mecanismos proativos e reativos, no prazo de trinta dias, podendo ser prorrogado de forma justificada por uma única vez;
- receber os e-mails da ouvidoria, e encaminhar aos setores pertinentes;
- Receber, analisar e responder às manifestações encaminhadas por usuários ou reencaminhadas por outras ouvidorias;
- Receber, analisar e responder, denúncias e comunicações, recebidas por qualquer canal de comunicação com o usuário de serviços público;
- Processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial para o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei 13.460, de 2017;
- Monitorar e avaliar periodicamente a Carta de Serviços ao Usuário do órgão ou entidade a que esteja vinculada;
- Exercer a articulação permanente com outras instâncias e mecanismos de participação e controle social;
- Produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas, bem como propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos; acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula;



ESTADO DE RONDÔNIA
PREFEITURA MUNICIPAL DE MINISTRO ANDREAZZA
Lei de Criação nº. 372, 13/02/92

- Exercer ações de mediação e conciliação, bem como outras ações para a solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços e órgãos e entidades, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços públicos;
- Receber, em grau de recurso, pedidos de acesso à informação, desclassificação e reavaliação de informação classificada;
- Elaborar e publicar relatório de suas atividades para avaliação da qualidade da prestação dos serviços públicos municipais e apresentar ao Prefeito;
- auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos neste Decreto.

4.3 RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES.

Das regras gerais para tratamento de manifestações

- A Ouvidoria deverá receber, analisar e responder às manifestações em linguagem simples, clara, concisa e objetiva.
- Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta norma sob pena de responsabilidade do agente público.
- A solicitação de certificação da identidade do usuário somente poderá ser exigida excepcionalmente, quando necessária ao acesso à informação pessoal própria ou de terceiros.
- É vedado às ouvidorias impor ao usuário qualquer exigência relativa à motivação da manifestação.
- É vedada a cobrança de qualquer valor aos usuários referentes aos procedimentos de ouvidoria.
- As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio do sistema fala.BR.
- A ouvidoria assegurará o acesso ao sistema fala.BR, para que esteja disponível nas páginas principais de seus Portais na rede mundial de computadores.
- Sempre que recebida em meio físico, a ouvidoria deverá adicionar a manifestação no sistema fala.BR.
- A ouvidoria ao receber manifestações que não se encontrem no âmbito de suas atribuições deverão encaminhá-las para a unidade competente.

4.4 TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

Os tipos de manifestação em ouvidoria são categorias padronizadas utilizadas para classificar a sua demanda e direcioná-la corretamente para o setor de apuração. As principais



ESTADO DE RONDÔNIA
PREFEITURA MUNICIPAL DE MINISTRO ANDREAZZA
Lei de Criação nº. 372, 13/02/92

tipologias incluem: **Elogio, Reclamação, Sugestão, Solicitação, Denúncia.**

Elogio

➤ O elogio recebido será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público, bem como às chefias imediatas destes. A resposta conclusiva do elogio conterá informação sobre o encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e às suas chefias imediatas.

Reclamação

➤ A reclamação recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público. A resposta conclusiva da reclamação conterá informação sobre a justificativa e/ou decisão administrativa final acerca do caso apontado.

Sugestão

➤ A sugestão recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público que deverá se manifestar acerca da adoção ou não da medida sugerida. Caso a medida sugerida seja adotada, a decisão administrativa final informará acerca da forma e dos prazos de sua implantação, bem como dos mecanismos pelos quais o usuário poderá acompanhar a execução da adoção da medida.

Solicitação

➤ As ouvidorias poderão receber e coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação de tais serviços, bem como auxiliar na detecção e correção de irregularidades na gestão. As informações de que trata este artigo não se constituem em manifestações passíveis de acompanhamento pelos usuários de serviços públicos. As informações que constituam comunicações de irregularidade, sempre que contenham indícios suficientes de relevância, autoria e materialidade, poderão ser apuradas mediante procedimento preliminar de investigação.

Das denúncias

➤ A denúncia recebida será tratada caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à administração pública chegar a tais elementos. No caso da denúncia, entende-se por conclusiva a resposta que contenha informação sobre o seu



ESTADO DE RONDÔNIA
PREFEITURA MUNICIPAL DE MINISTRO ANDREAZZA
Lei de Criação nº. 372, 13/02/92

encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes, sobre os procedimentos a serem adotados e respectivo número que identifique a denúncia junto ao órgão apuratório, ou sobre o seu arquivamento. Os órgãos apuratórios administrativos internos encaminharão às ouvidorias o resultado final do procedimento de apuração da denúncia, a fim de dar conhecimento ao manifestante acerca dos desdobramentos de sua manifestação.

4.5 CANAIS DE ATENDIMENTO

- **Atendimento presencial:** Endereço: Av: Pau Brasil, 5577– Centro – Cep: 76.919-000. Expediente – Segunda a sexta-feira (Horário: 07:00 as 13:00 horas).
- **E-mail Institucional:** ouvidoria@ministroandreazza.ro.gov.br
- **Fala.BR** Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação disponível no site oficial e Portal da Transparência.

4.6 PRAZOS VIGENTES PARA RESPOSTA

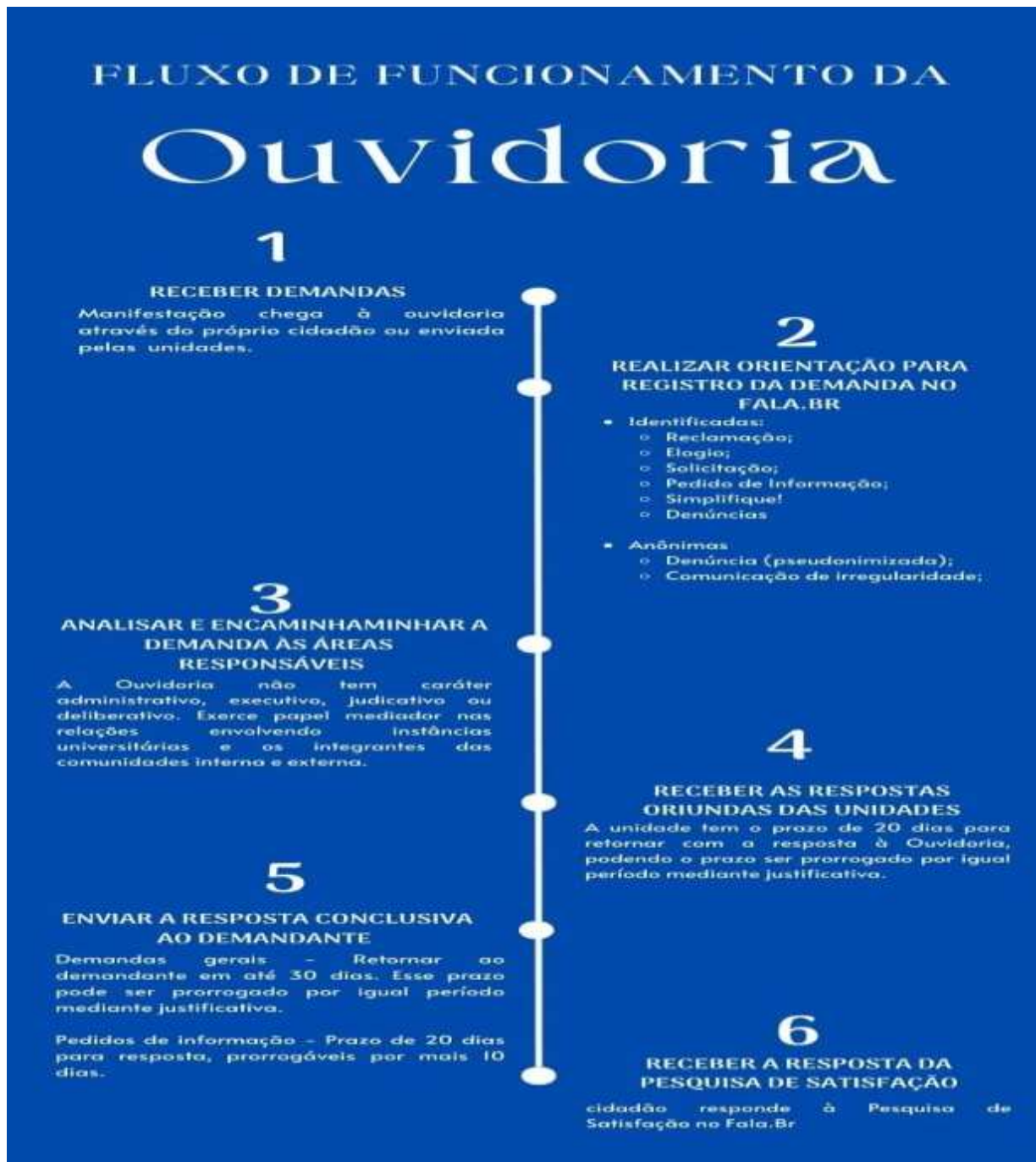
O prazo máximo para resposta das ouvidorias na plataforma **Fala.BR** é de **30 dias corridos**, contados a partir da data de registro da manifestação. Esse período pode ser prorrogado por mais 30 dias em casos excepcionais e devidamente justificados pelo órgão. Os prazos detalhados variam de acordo com o tipo de manifestação:

- **Ouvidoria (Reclamações, Sugestões, Elogios):** Máximo de 30 dias, prorrogável por mais 30 dias.
- **Acesso à Informação (LAI):** Prazo de 20 dias, que pode ser prorrogado por mais 10 dias. Para acompanhar o andamento da sua solicitação, verifique o status do seu protocolo diretamente na plataforma acessando o sistema Fala.BR com a sua conta gov.br.

4.7 FLUXO DE FUNCIONAMENTO



ESTADO DE RONDÔNIA
PREFEITURA MUNICIPAL DE MINISTRO ANDREAZZA
Lei de Criação nº. 372, 13/02/92



4.8 DO OUVIDOR RESPONSÁVEL

O Ouvidor exercerá suas atribuições com autonomia e no interesse geral dos cidadãos, buscando o aprimoramento do processo de prestação do serviço público por parte dos agentes, órgãos e entidades vinculados ao Município, observados os princípios constitucionais da legalidade, impessoalidade, moralidade, eficiência, publicidade da administração pública e preponderância do interesse público.



ESTADO DE RONDÔNIA
PREFEITURA MUNICIPAL DE MINISTRO ANDREAZZA
Lei de Criação nº. 372, 13/02/92

4.9 RELATÓRIO ANUAL

O que é o Relatório Anual da Ouvidoria?

O **Relatório Anual da Ouvidoria é um instrumento de transparência** que consolida os atendimentos, mediações de conflitos e a percepção dos usuários sobre os serviços institucionais. Ele serve como prestação de contas e ferramenta estratégica para gestores tomarem decisões. O relatório é a materialização do papel da Ouvidoria como **ponte entre o público (cidadãos, clientes ou colaboradores) e a alta gestão** de uma empresa ou órgão público. Ele deixa de ser apenas uma lista de reclamações para se tornar um diagnóstico real da qualidade dos serviços prestados e do clima organizacional.

Principais Objetivos do Documento:

- **Garantir Transparência:** Prestar contas à sociedade ou aos acionistas sobre como as demandas foram tratadas.
- **Identificar Falhas:** Apontar de forma clara quais setores, processos ou serviços geram mais insatisfação ou problemas.
- **Propor Melhorias:** Apresentar recomendações práticas da Ouvidoria para corrigir erros sistêmicos.
- **Valorizar o Diálogo:** Demonstrar que a voz do usuário é ouvida e gera impactos reais na organização.

5.0 CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

A Carta de Serviços ao Cidadão é um documento elaborado com o objetivo de informar aos cidadãos quais os serviços prestados, como acessá-los e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos.

Sua prática implica em um processo de transformação sustentada em princípios fundamentais — participação e comprometimento, informação e transparência, aprendizagem e participação do cidadão. Esses princípios têm como premissas o foco no cidadão e a indução do controle social.

Tem como objetivo tornar as organizações públicas cada vez mais preocupadas com a sociedade, facilitando o acesso do cidadão aos serviços ofertados. Por meio dessa ferramenta, os serviços e canais de atendimento ganham mais visibilidade e transparência.

Constitui importante instrumento de gestão com vistas a promover a implementação de políticas administrativas destinadas a aperfeiçoar as atividades desenvolvidas e os serviços prestados ao cidadão.



ESTADO DE RONDÔNIA
PREFEITURA MUNICIPAL DE MINISTRO ANDREAZZA
Lei de Criação nº. 372, 13/02/92

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os esclarecimentos adicionais a respeito deste Manual poderão ser obtidos junto a Controladoria Geral do Município (CGM) que, por sua vez, através de procedimentos de Auditoria Interna, poderá aferir a fiel observância de seus dispositivos por parte das diversas unidades da estrutura organizacional.

Este Manual tem por objetivo orientar os órgãos quanto as rotinas e procedimentos da Ouvidoria Geral do Municipal. É importante destacar que os procedimentos não tem o objetivo de exaurir a matéria regulamentada, tendo em vista, que algumas lacunas poderão ser preenchidas na instrução da resposta a manifestação.