

PREFEITURA DE FRANCA
DEPARTAMENTO DE CONFORMIDADE

MANUAL DE OUVIDORIA



PREFEITO DE FRANCA
ALEXANDRE AUGUSTO FERREIRA

CHEFIA DE GABINETE
FERNANDO LUIZ BALDOCHI

DEPARTAMENTO DE CONFORMIDADE/OUVIDORIA
ANA FLAVIA SILVA DE SOUZA

FRANCA SP

2026



Apresentação

A Ouvidoria do Município é considerada instrumento da democracia, na medida em que possibilita à sociedade o exercício do direito à participação e ao controle da administração pública.

Constituindo-se em um canal de interlocução entre o cidadão e o poder público, a ouvidoria, atualmente, é um instrumento indispensável na Administração Municipal, seja por razões legais, seja em detrimento da necessidade de garantir os direitos dos cidadãos a emissão de manifestações em geral.

Nesse contexto, o presente "Manual da Ouvidoria do Município" contempla questões relacionadas ao atendimento do cidadão, a gestão da informação e a Lei de Acesso à Informação.

Destarte, o MANUAL DA OUVIDORIA, ora apresentado, é uma ferramenta importante para a concretização dos objetivos que se deseja fomentar.

Esperamos que seja um instrumento relevante para os gestores que acreditam na relação entre município e o cidadão para alcançar o bem comum.

1. A OUVIDORIA PÚBLICA

1.1. O QUE É UMA OUVIDORIA PÚBLICA

As ouvidorias desempenham um papel fundamental na promoção da democracia participativa, atuando como canais de interlocução efetiva entre o cidadão e os órgãos públicos. Elas representam uma instância de controle social e participação, cuja missão é assegurar que as demandas, reclamações e sugestões dos usuários sejam ouvidas e consideradas na gestão pública.

Dessa forma, as ouvidorias contribuem não apenas para o aprimoramento dos serviços, mas também para fortalecer a transparência e a responsabilidade no âmbito estatal. Essa atuação é respaldada pela Lei nº 13.460/2017, que define normas para a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos.

Sendo assim, a ouvidoria é a unidade do setor público, que acolhe as demandas dos cidadãos, zelando pela garantia da qualidade dos serviços públicos.

É o canal por meio do qual o cidadão pode apresentar sugestões, reclamações, solicitações, denúncias e elogios sobre a prestação do Serviço Público.

A Ouvidoria Municipal é um interlocutor entre o cidadão e a **Administração Pública** – o conjunto dos órgãos, entidades e agentes públicos dos diversos setores de atuação do Estado em **nível Federal, Estadual e Municipal**.

1.2 FUNÇÕES DA OUVIDORIA MUNICIPAL

Dentre as funções estabelecidas, em lei, as ouvidorias são responsáveis por interagir com o público, assegurando uma comunicação clara, acessível e eficiente. Nesse escopo, elas devem atuar de forma autônoma, com estrutura adequada e localizada em espaço que proporcione privacidade e independência em suas atividades.

Além disso, a implementação de uma estrutura organizada, incluindo equipes qualificadas, é essencial para garantir a qualidade do atendimento e a efetividade na resolução das demandas apresentadas pelos cidadãos. As principais funções das ouvidorias incluem receber, tratar e responder às manifestações dos usuários relativos aos serviços públicos. Elas atuam não só como canais de escuta, mas também como instrumentos de feedback que possibilitam às instituições públicas entenderem melhor suas capacidades de atendimento e identificar melhorias necessárias. Essas funções contribuem para o aprimoramento contínuo dos serviços, promovendo maior eficiência, efetividade e satisfação dos cidadãos. Além disso, as ouvidorias têm a responsabilidade de monitorar e acompanhar a implementação de ações que resultem na melhoria da qualidade do atendimento

A Ouvidoria Municipal recebe as demandas dos cidadãos, analisa, encaminha os casos às áreas responsáveis e, após, realiza a resposta final aos cidadãos, sendo responsável pelo acompanhamento dos prazos existentes em leis pertinentes.

Em razão da importância e responsabilidade da Ouvidoria Municipal seguimos os requisitos:

- ✓ Conduta ética;
- ✓ Distanciamento das questões político-participativas;
- ✓ Abertura de diálogo;
- ✓ Competência para liderar pessoas;
- ✓ Habilidade de comunicação;
- ✓ Compromisso com a participação cidadã e com os Direitos Humanos;
- ✓ Disposição para contribuir com a eficiência e a melhoria da gestão pública.

1.3 ATIVIDADES

As atividades da Seção de Ouvidoria são estabelecidas pela lei federal e são relacionadas aos assuntos estabelecidos, tais como RECLAMAÇÕES, DENÚNCIAS, ELOGIOS, SUGESTÕES E OUTROS.

RECLAMAÇÕES - Manifestação de desagrado ou protesto sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração ou do servidor público, revelando a ineficiência de um serviço oferecido ou atendimento recebido. Esta manifestação inclui também críticas a atos da administração municipal, das concessionárias de serviços públicos ou de servidores, bem como eventuais opiniões desfavoráveis.

DENÚNCIAS - Comunicação de irregularidades ocorridas na administração pública ou de prática negligente ou abusiva de cargos, empregos e funções. E ainda de prática de ato ilícito ou corrupção, cuja solução dependa da atuação do órgão de controle interno ou externo. As denúncias envolvem a comunicação de infrações disciplinares, crimes, a prática de atos de corrupção e as violações de direitos.

ELOGIO: Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou pelo atendimento recebido relativo a pessoas que participaram do serviço/atendimento. O elogio é uma forma de demonstrar satisfação com um atendimento ou com a prestação de um serviço público.

SUGESTÃO: Proposição de uma ideia ou proposta de aprimoramento da prestação de serviços. Essas manifestações contribuem, de forma individual ou coletiva para o aperfeiçoamento das normas, procedimentos ou serviço público prestado pela administração municipal.

Os trabalhos a serem realizados propiciarão ações preventivas e de orientações às secretarias com objetivo de assegurar a legalidade, assim como do município.

Os procedimentos e as técnicas de controle a serem utilizadas poderão ser conceituados como o conjunto de verificações e averiguações que permitirão obter evidência ou provas suficientes e adequadas para analisar as informações e fundamentações.

Assim, por meio das ações previstas, serão feitas verificações e avaliações das atividades realizadas na Prefeitura Municipal de Franca.

A seleção das áreas e dos processos a serem examinados, auditados, fiscalizados, acompanhados e monitorados levará em consideração aspectos de materialidade, relevância, vulnerabilidade, criticidade e risco, apontamentos e recomendações do TCE – SP, eventuais instruções e/ou ações do Ministério Público – ou qualquer outro órgão de controle externo. A Ouvidoria obedece ao disposto na Lei Federal número 13.460/17.

4. A OUVIDORIA MUNICIPAL

A ouvidoria no Município de Franca é órgão vinculado ao Departamento de Conformidade, a fim de garantir a voz do cidadão dentro da Administração Municipal e realizar a mediação entre usuários dos serviços públicos e os órgãos responsáveis pela sua execução.

A base legal que sustenta o funcionamento da Ouvidoria é composta, sobretudo, pela Lei Federal nº 13.460/2017, que instituiu os direitos básicos dos usuários de Serviços Públicos, e pela Lei Federal nº 12.527/2011, a Lei de Acesso à Informação (LAI). Esta última foi regulamentada no âmbito local pelo Decreto Municipal nº 172/2012, estabelecendo diretrizes para a garantia do acesso às informações públicas. Tais diplomas normativos reforçam o papel da Ouvidoria como guardiã dos direitos do cidadão frente a administração municipal, criando mecanismos de controle social e transparência que consolidam a democracia participativa.

2. PROCEDIMENTOS E NORMAS DA OUVIDORIA

2.1 COMPETÊNCIA

A Ouvidoria tem por finalidade receber, catalogar, selecionar e encaminhar todas as demandas solicitadas assim como supostas irregularidades, bem como sugestões de aprimoramento, críticas ou reclamações de serviço.

Todas e quaisquer manifestações geram um número de PROTOCOLO, o que acontece através do sistema informatizado utilizado pela Ouvidoria.

A ouvidoria, realiza a triagem das manifestações e as encaminha para as Secretarias, órgãos para averiguação e eventuais providências a serem tomadas.

As informações e encaminhamentos de cada demanda são alimentadas no sistema informatizado, o qual é de acesso dos usuários.

2.2 NORMAS

2.2.1 VIA TELEFONE

Ao receber as manifestações via telefone, as demandas serão registradas junto ao sistema OUVIDORIA PÚBLICA onde será gerado um número de protocolo.

A ouvidoria acompanha o tratamento da manifestação e, dentro do prazo máximo de trinta dias, realiza a resposta ao cidadão.

O munícipe pode solicitar o sigilo em seu nome e telefone (este sigilo será garantido pela Ouvidoria).

Quando notarmos que os prazos não foram cumpridos, a ouvidoria reiterará e estipulará o prazo de imediato

A OUVIDORIA recebe sugestões de aprimoramento, críticas, reclamações ou informações a respeito dos serviços.

2.2.2 VIA EMAIL

A Ouvidoria recebe o e-mail e formaliza o protocolo, enviando-o via sistema à secretaria ou Órgão, estabelecendo sempre os prazos determinados em lei.

2.2.3 PRESENCIAL

O munícipe comparece nas ouvidorias de forma presencial (Paço Municipal, Secretaria de Saúde e Secretaria de Educação) PRESENCIAL, conforme endereços constantes do site e divulgados pelos canais de comunicação da Prefeitura de Franca e, em seguida, o atendente irá gerar o protocolo, enviando a Secretaria ou Órgão.

2.2.4 OFÍCIO

A Ouvidoria recebe Ofício, formaliza o protocolo no sistema, enviando via SISTEMA à secretaria ou Órgão, estabelecendo sempre os prazos acima.

2.2.5 CASOS EMERGENCIAIS

Nos casos emergenciais, entramos em contato via telefone com respectivos responsáveis informando o tipo da manifestação ou ocorrência, e na sequência enviamos para secretaria ou órgão para as providências cabíveis.

2.2.6 PROCESSO ADMINISTRATIVO

Dependendo da natureza da manifestação tomamos a iniciativa de encaminhamento para o Departamento de Conformidade para análise quanto a instauração de PROCESSO ADMINISTRATIVO.

Todas as manifestações, denúncias, reclamações, solicitações e elogios são registrados junto ao nosso sistema para que seja gerado um PROTOCOLO.

2.2.7. RETORNO AO MUNÍCIPE

Quando a Ouvidoria recebe o retorno das Secretarias ou Órgãos, as informações são alimentadas no sistema informatizado e, em se tratando de munícipe que não tenha possibilidade de acesso ao sistema, entramos em contato via telefone informando das tratativas e encaminhamentos.

2.3 DOS RELATÓRIOS

Os relatórios e informações são efetuados através do sistema OUVIDORIA, em sistema numérico, além de gráficos especificados.

2.4 PRAZOS

Todas as manifestações recebidas via canal cidadão, presencial, e-mail, ofício (carta) ou por telefone são enviados e registrados e tratados nos termos da lei 13.460 de 26 de junho de 2017.

3. ATENDIMENTO

Todo atendimento será **gratuito**. Caso o cidadão seja analfabeto, será lavrada uma ata da manifestação, observando-se o seguinte procedimento: **leitura do documento na presença do cidadão**.

Não serão impostas quaisquer restrições relativas a **sexo, raça, religião, orientação sexual, convicção política ou ideológica, condição socioeconômica, nacionalidade, idade ou local de residência no município**.

Segue em anexo os canais de comunicação com a OUVIDORIA do Município de Franca/SP.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM OUVIDORIA TIPO DE ATENDIMENTO ENDEREÇO
ATENDIMENTO

E-mail:

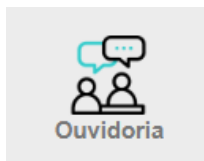
- I. **Ouvidoria Geral:** ouvidoria@franca.sp.gov.br
- II. **Ouvidoria Secretaria de Saúde:** ouvidoriasms@franca.sp.gov.br
- III. **Ouvidoria Secretaria de Educação:** ouvidoriaeducacao@franca.sp.gov.br

Endereço de atendimento presencial:

- ✓ Rua Frederico Moura, 1517, Cidade Nova – Franca/SP - segundo andar.

Segunda à sexta feira 08h às 12h 14h às 17h

OUVIDORIA MUNICIPAL - constante do site www.franca.sp.gov.br, clicar no link ouvidoria e, em seguida, registre sua solicitação.



BAIXE O APLICATIVO DA OUVIDORIA NO SEU CELULAR



PARA USUÁRIOS ANDROID (GOOGLE CHROME)

1. Abra o Google Chrome no seu celular e digite o endereço do aplicativo:
https://ouvidoria.softwarecidade.com.br/registro/?id_orgao=28
2. Toque nos três pontinhos no canto superior direito da tela
3. Selecione a opção "Instalar app" ou "Adicionar à tela inicial"
4. Confirme tocando em "Instalar"
5. Pronto! O ícone do aplicativo será adicionado à tela inicial do celular

Você poderá abri-lo como qualquer outro app, sem precisar abrir o navegador novamente.



PARA USUÁRIOS IPHONE (SAFARI)

1. Abra o Safari e digite o endereço do app:
https://ouvidoria.softwarecidade.com.br/registro/?id_orgao=28
2. Toque no ícone de compartilhar (quadrado com seta para cima)
3. Role a tela e toque em "Adicionar à Tela de Início"
4. Confirme tocando em "Adicionar"
5. O app aparecerá na sua tela inicial como um ícone

Agora você pode abrir o aplicativo diretamente, como qualquer outro app instalado.