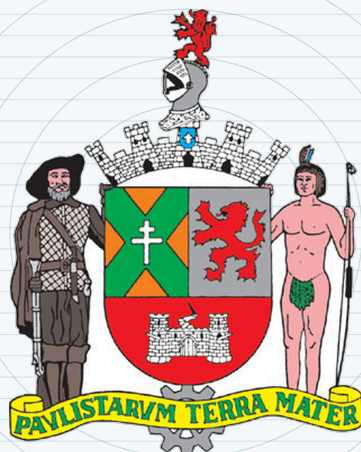


PREFEITURA DO MUNICÍPIO
SÃO BERNARDO DO CAMPO



MANUAL DA OUVIDORIA

do Município de São Bernardo do Campo cidade pra frente

MANUAL DA OUVIDORIA

*Guia Oficial de Atendimento, Procedimentos
Operacionais e Direitos do Cidadão*

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE
SÃO BERNARDO DO CAMPO

CIDADE PRA FRENTE

GABINETE DO PREFEITO

Prefeito Marcelo de Lima Fernandes

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Ouvidor do Município Flávio Bandini Júnior

ÍNDICE GERAL

Sumário

I	Apresentação, Finalidade e Vinculação Institucional	04
II	Fundamentação Legal e Princípios Norteadores	05
III	Tipologia das Manifestações	06
IV	Canais de Atendimento e Redes Operacionais	07
V	O Fluxo e Tratamento das Manifestações	09
VI	Prazos de Resposta e Transparência	10
VII	Proteção ao Manifestante, Sigilo e Segurança de Dados	11
VIII	Relatórios Estatísticos e Subvenção à Gestão Participativa	12
IX	Diretrizes de Linguagem, Atendimento Humanizado e Acessibilidade	13
X	Gestão de Crises, Demandas Complexas e Casos Omissos	14

Este documento consolida os procedimentos operacionais da Ouvidoria Geral do Município de São Bernardo do Campo, servindo como guia de conduta técnica para os servidores encarregados do atendimento e como código de transparência para a sociedade civil.

CAPÍTULO I

Apresentação, Finalidade e Vinculação Institucional

A **Ouvidoria Geral do Município de São Bernardo do Campo** funciona como um instrumento vital de gestão pública e participação popular. Por meio da recepção e tratamento de manifestações — como reclamações, denúncias, sugestões e elogios — apresentadas por cidadãos ou servidores, o órgão busca continuamente a elevação da qualidade dos serviços prestados pelo município e o fortalecimento das instituições democráticas.

Diretamente vinculada ao **Gabinete do Prefeito**, a Ouvidoria possui competência para analisar, encaminhar e monitorar as demandas municipais em todas as suas etapas. Ademais, cabe ao órgão a consolidação de relatórios estatísticos estratégicos que orientam as decisões da administração e impulsionam a gestão participativa.

Este documento consolida os procedimentos operacionais do órgão, servindo como guia de conduta técnica para os servidores encarregados do atendimento e como código de transparência para a sociedade civil.

FINALIDADES ESSENCIAIS

- Receber, registrar e tratar manifestações da população e dos servidores municipais.
- Encaminhar demandas aos órgãos competentes e monitorar o cumprimento dos prazos.
- Produzir diagnósticos que subsidiem a melhoria contínua dos serviços públicos.
- Garantir ao cidadão resposta clara, fundamentada e tempestiva.

CAPÍTULO II

Fundamentação Legal e Princípios Norteadores

As atribuições da Ouvidoria do Município estão fundamentadas no arcabouço jurídico municipal e federal, destacando-se os **artigos 41 a 45 da Lei Municipal nº 7.367, de 15 de janeiro de 2025**.

BASE NORMATIVA

- **Lei Municipal nº 7.367/2025:** Estrutura e atribuições da Ouvidoria Municipal (Artigos 41 a 45).
- **Legislação Municipal Anterior:** Lei nº 7.299/2024 e Lei nº 6.662/2018.
- **Constituição Federal de 1988:** Artigo 37, § 3º (Direito de participação do usuário).
- **Lei Federal nº 13.460/2017:** Código de Proteção dos Direitos do Usuário do Serviço Público.
- **Lei Federal nº 12.527/2011 (LAI):** Lei de Acesso à Informação.
- **Lei Federal nº 13.709/2018 (LGPD):** Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

PRINCÍPIOS NORTEADORES

- **Legalidade, Impessoalidade e Moralidade:** Imparcialidade absoluta no tratamento das demandas.
- **Transparência e Acessibilidade:** Garantia de acesso simples e claro a todos os cidadãos.
- **Celeridade e Eficiência:** Busca constante por soluções tempestivas e eficazes.
- **Confidencialidade e Proteção:** Salvaguarda integral da identidade do manifestante.

CAPÍTULO III

Tipologia das Manifestações

Para garantir o correto direcionamento e tratamento, as demandas acolhidas pela Ouvidoria dividem-se em quatro categorias:

CATEGORIA	CONCEITUAÇÃO TÉCNICA	APLICAÇÃO PRÁTICA
DENÚNCIA	Comunicação de ato ilícito, irregularidade administrativa ou descumprimento de dever funcional.	Apropriação indevida de bens públicos ou desvio de função.
RECLAMAÇÃO	Demonstração de insatisfação quanto à prestação de serviço público, falha operacional ou omissão.	Atrasos na rede de saúde ou falha na coleta de resíduos sólidos.
SUGESTÃO	Proposta de alteração ou ideia voltada ao aprimoramento das políticas e serviços municipais.	Reorganização de fluxos em equipamentos públicos.
ELOGIO	Reconhecimento ou demonstração de satisfação com a qualidade do serviço ou atendimento prestado.	Agradecimento pelo atendimento em unidades de saúde ou assistência social.

CAPÍTULO IV

Canais de Atendimento e Redes Operacionais

A população de São Bernardo do Campo e os servidores municipais contam com múltiplos canais de acesso:

1 · ATENDIMENTO PRESENCIAL

ATENDE BEM CENTRO

R. Nicolau Filizola, 100 | Segunda a sexta (7h às 19h); Sábados (7h às 13h).

ATENDE BEM RIACHO GRANDE

Av. Araguaia, 265 | Segunda a sexta (10h às 16h).

ATENDE BEM ASSUNÇÃO

Av. João Firmino, 900 | Segunda a sexta (10h às 16h).

ATENDE BEM ALVARENGA

Est. dos Alvarengas, 5809 | Segunda a sexta (10h às 16h).

ATENDE BEM RUDGE RAMOS

Rua Jacquey, 61 | Segunda a sexta (10h às 16h).

ATENDE BEM TABOÃO

Rua Bulgária, 30 | Segunda a sexta (10h às 16h).

CTR – CENTRAL DE TRABALHO E RENDA

R. Padre Lustosa, 48 | Segunda a quinta (8h às 17h); Sexta (8h às 15h).

SECRETARIA DA MULHER

Rua Marechal Deodoro, 1737 — Centro (CEP 09710-010) | Segunda a sexta (8h às 17h).

CAPÍTULO IV (CONT.)

SECRETARIA DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA E TEA

Praça Samuel Sabatini, 50 — Centro (Paço Municipal, Térreo, CEP 09750-901) | Segunda a sexta (8h às 17h).

2 • ATENDIMENTO TELEFÔNICO**CENTRAL 156 / DISQUE OUVIDORIA**

156 ou 0800 770 8156 (Segunda a sexta-feira, das 8h às 17h).

TELEFONES CTR

(11) 2630-7600 / 2630-7602 / 2630-7618.

SECRETARIA DA MULHER

(11) 2630-7634.

SECRETARIA DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA E TEA

(11) 2630-4100.

3 • ATENDIMENTO ELETRÔNICO**PORTAL ELETRÔNICO**

Sistema e-Ouv / Ouvidoria Online no Portal Oficial da Prefeitura.

E-MAIL OUVIDORIA

ouvidoria@saobernardo.sp.gov.br

E-MAIL SECRETARIA DA MULHER

secretaria.mulher@saobernardo.sp.gov.br

E-MAIL PESSOA COM DEFICIÊNCIA E TEA

gsdpd@saobernardo.sp.gov.br

CAPÍTULO V

O Fluxo e Tratamento das Manifestações

O percurso de uma demanda dentro do sistema da Ouvidoria Geral estrutura-se em cinco etapas fundamentais:

- 01** | **RECEBIMENTO**
Registro no sistema e geração do Número de Protocolo.
- 02** | **TRIAGEM**
Análise de admissibilidade e verificação de requisitos formais.
- 03** | **ENCAMINHAMENTO**
Envio da demanda à Secretaria ou órgão responsável.
- 04** | **APURAÇÃO**
Análise técnica e emissão de resposta fundamentada pelo setor competente.
- 05** | **CONCLUSÃO**
Validação pela Ouvidoria Geral e resposta final ao cidadão.

Cada etapa é registrada em sistema, assegurando rastreabilidade integral do protocolo e permitindo ao manifestante acompanhar o andamento de sua demanda.

CAPÍTULO VI

Prazos de Resposta e Transparência

Em consonância com a legislação e a **Lei Federal nº 13.460/2017**, o cumprimento de prazos rígidos assegura o respeito ao direito do manifestante:

- **Prazo Regulamentar Padrão:** 30 dias, contados a partir do registro do protocolo.
- **Prorrogação Excepcional:** Prorrogável por mais 30 dias, caso haja justificativa técnica fundamentada apresentada previamente ao manifestante.
- **Demanda via LAI (Acesso à Informação):** 20 dias, prorrogável por 10 dias mediante justificativa.

TRANSPARÊNCIA ATIVA

Os dados consolidados de prazos, volumes e índices de resolutividade são publicados periodicamente, permitindo o controle social sobre o desempenho da administração municipal.

CAPÍTULO VII

Proteção ao Manifestante, Sigilo e Segurança de Dados

01**GARANTIA DE CONFIDENCIALIDADE**

O tratamento dos dados pessoais obedece rigorosamente aos ditames da LGPD e da Lei Federal nº 13.460/2017.

02**PROTEÇÃO DA IDENTIDADE**

Nas rotinas de apuração de denúncias, os dados do denunciante são tarjados para salvaguardar sua integridade.

03**PROIBIÇÃO DE RETALIAÇÃO**

O ordenamento municipal veda qualquer sanção, constrangimento ou prejuízo ao manifestante que exercer seu direito de cidadania.

O sigilo é regra operacional inegociável: o acesso aos dados identificadores é restrito aos servidores formalmente designados, mediante registro de auditoria.

CAPÍTULO VIII

Relatórios Estatísticos e Subvenção à Gestão Participativa

A atuação da Ouvidoria transcende o atendimento individual, servindo como ferramenta diagnóstica da administração pública municipal:

EMIÇÃO DE RELATÓRIOS ESTATÍSTICOS

A Ouvidoria elabora relatórios quadrimestrais e anuais contendo:

- Mapeamento do volume e tipo de manifestações por região, canal e secretaria.
- Levantamento dos gargalos operacionais e demandas recorrentes.
- Indicadores de resolutividade e tempo médio de resposta por órgão.

SUBVENÇÃO À GESTÃO

Os relatórios consolidados orientam os gestores na correção de falhas sistêmicas, na reformulação de políticas públicas e na melhoria contínua dos serviços oferecidos à população de São Bernardo do Campo.

CAPÍTULO IX

Diretrizes de Linguagem, Atendimento Humanizado e Acessibilidade

1 · PADRÃO DE COMUNICAÇÃO E LINGUAGEM SIMPLES

- **Objetividade e Clareza:** As respostas emitidas ao cidadão devem evitar jargões jurídicos (juridiquês) e siglas técnicas sem a devida explicação.
- **Acolhimento e Empatia:** O atendimento presencial, telefônico e escrito deve pautar-se pelo respeito, cortesia e escuta ativa da demanda.
- **Respostas Fundamentadas:** Toda conclusão de processo deve explicar os motivos de deferimento, indeferimento ou providências adotadas pela municipalidade.

2 · ACESSIBILIDADE E INCLUSÃO

- **Atendimento Prioritário:** Garantia de prioridade legal para idosos, pessoas com deficiência (PcD), gestantes, lactantes e pessoas acompanhadas por crianças de colo.
- **Inclusão Tecnológica e Presencial:** Auxílio no preenchimento de formulários e registros eletrônicos para cidadãos não alfabetizados ou com restrições de acesso digital.

CAPÍTULO X

Gestão de Crises, Demandas Complexas e Casos Omissos

1 · FLUXO DE DEMANDAS URGENTES E RISCOS IMINENTES

Demandas que versem sobre risco de vida, desabamentos, vulnerabilidade social extrema ou grave violação de direitos devem receber marcação de **Prioridade Alta** no sistema e ter seu encaminhamento efetuado de forma imediata aos órgãos competentes (Defesa Civil, Guarda Civil Municipal, Assistência Social ou Saúde).

- **Secretaria da Mulher:** Ocorrências, denúncias e solicitações de acolhimento emergencial que versem sobre violência contra a mulher, violação de direitos de gênero ou acolhimento especializado devem ser imediatamente encaminhadas à Secretaria da Mulher para providências e articulação direta com a rede de proteção municipal.
- **Secretaria da Pessoa com Deficiência e TEA:** Demandas, denúncias ou solicitações prioritárias relativas à violação de direitos, barreiras de acessibilidade ou suporte emergencial a Pessoas com Deficiência e pessoas com Transtorno do Espectro Autista (TEA) devem ser imediatamente direcionadas à Secretaria da Pessoa com Deficiência e TEA para articulação célere com a rede municipal de inclusão e proteção.

2 · ARTICULAÇÃO COM UNIDADES DE CONTROLE INTERNO E EXTERNO

Denúncias que apresentem indícios consistentes de ilícitos administrativos ou patrimoniais devem ser encaminhadas em paralelo à Controladoria Geral do Município, Corregedoria ou Procuradoria Geral, resguardado o sigilo do processo.

3 · RESOLUÇÃO DE CASOS OMISSOS

Casos não contemplados expressamente neste documento serão submetidos à deliberação do Ouvidor Geral do Município, que decidirá com base nos princípios da administração pública, na legislação municipal vigente e no interesse coletivo.

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Escutar é a primeira forma de governar.

CENTRAL 156 · 0800 7708 156
ouvidoria@saobernardo.sp.gov.br

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO BERNARDO DO CAMPO

CIDADE PRA FRENTE

GABINETE DO PREFEITO · EDIÇÃO 01