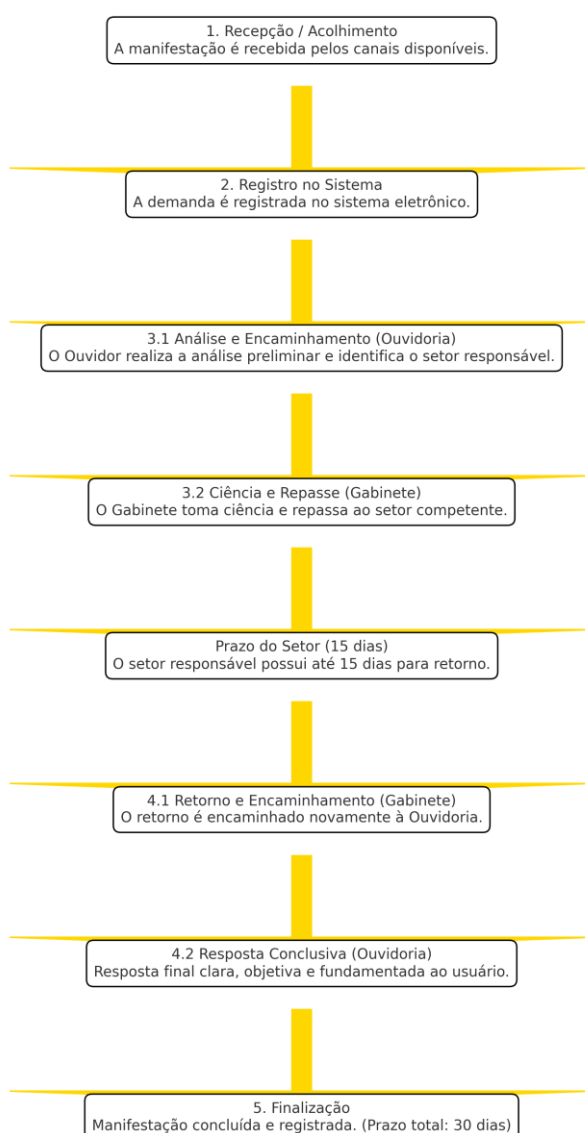




PREFEITURA MUNICIPAL DE SIQUEIRA CAMPOS
ESTADO DO PARANÁ - CPNJ: 76.919.083/0001-89

Mapeamento/Fluxo de Trabalho da Ouvidoria Municipal
Conforme Instrução Normativa nº 01/2023

Este fluxograma detalha o fluxo da manifestação, desde a recepção até a finalização, destacando a responsabilidade de cada setor (Ouvidoria, Gabinete Municipal e Setor Competente) e os prazos envolvidos.





PREFEITURA MUNICIPAL DE SIQUEIRA CAMPOS

ESTADO DO PARANÁ - CPNJ: 76.919.083/0001-89

Descrição das Etapas:

1. Recepção / Acolhimento

A manifestação é recebida por um dos canais disponíveis: presencialmente, telefone, WhatsApp, e-mail ou pelo site oficial.

2. Registro no Sistema

A demanda é registrada no sistema eletrônico da Ouvidoria, garantindo controle, consulta e acompanhamento.

3. Análise e Encaminhamento

O Ouvidor realiza a análise preliminar da manifestação, identifica o setor responsável e encaminha a demanda ao Gabinete Municipal para ciência. Em seguida, o Gabinete encaminha a manifestação ao setor competente para as devidas providências. O setor responsável possui o prazo de até 15 dias para apresentar retorno.

4. Resposta Conclusiva

Após o retorno do setor responsável ao Gabinete Municipal, este o encaminha à Ouvidoria, que elabora e disponibiliza ao usuário uma resposta clara, objetiva e fundamentada.

5. Finalização

Com a resposta disponibilizada ao cidadão, pelo meio a manifestação é concluída e registrada como finalizada no sistema. O prazo total para resposta ao cidadão é de até 30 dias.

ETAPAS	AÇÃO	PRAZO / OBSERVAÇÃO
CIDADÃO/USUÁRIO	○ INÍCIO: Manifestação recebida	-
OUVIDORIA	1. Recepção / Acolhimento	A manifestação é recebida por um dos canais disponíveis.
OUVIDORIA	2. Registro no Sistema	A demanda é registrada no sistema eletrônico (para controle e acompanhamento).
OUVIDORIA	3.1. Análise e Encaminhamento	O Ouvidor realiza a análise preliminar e identifica o setor responsável.
GABINETE MUNICIPAL	3.2. Ciência e Repasse	Recebe a demanda da Ouvidoria para ciência e repassa ao Setor Competente.
SETOR COMPETENTE	Execução da Providência	Setor responsável trabalha na demanda e elabora a resposta técnica.
SETOR COMPETENTE	Retorno ao Gabinete	O setor envia o retorno da resposta ou providência.
---	PRAZO REGULAMENTAR	Até 15 dias para o Setor Competente apresentar o retorno (contados a partir do repasse do Gabinete).
GABINETE MUNICIPAL	4.1. Retorno e Encaminhamento	Recebe o retorno do Setor Competente e o encaminha de volta à Ouvidoria.
OUVIDORIA	4.2. Resposta Conclusiva	A Ouvidoria elabora a resposta final (clara, objetiva e fundamentada) e



PREFEITURA MUNICIPAL DE SIQUEIRA CAMPOS
ESTADO DO PARANÁ - CPNJ: 76.919.083/0001-89

		a disponibiliza ao usuário.
CIDADÃO/USUÁRIO	Recebe a Resposta	-
OUVIDORIA	5. Finalização	O processo é concluído e registrado como finalizado no sistema.
---	PRAZO MÁXIMO TOTAL	Até 30 dias para a resposta ser disponibilizada ao cidadão (a partir da data de recepção).
OUVIDORIA	☐ FIM do Processo	-