



**TRIBUNAL DE CONTAS  
DO ESTADO DO  
PARANÁ**

**ROTEIRO DE ANÁLISE  
DE CONSISTÊNCIA DOS  
DADOS**

**PRESTAÇÃO DE  
CONTAS ANUAL DO  
PREFEITO MUNICIPAL**

## **Ouvidoria ou Canal de Comunicação**

RCD TCR08 – Funcionamento da Ouvidoria ou Canal de Comunicação



**PROGOV**

# SUMÁRIO

INTRODUÇÃO .....	3
COMO UTILIZAR ESTE DOCUMENTO? .....	4
ASPECTOS COMPREENDIDOS NESTE DOCUMENTO .....	5
FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA OU CANAL DE COMUNICAÇÃO .....	6
LITERATURA SUGERIDA.....	7
ITENS A SEREM VERIFICADOS .....	8
PROCEDIMENTOS PREPARATÓRIOS .....	9
COMUNICAÇÃO DE INÍCIO DOS TRABALHOS E SOLICITAÇÃO DE DOCUMENTOS .....	9
PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE .....	11
ANEXO I – MODELO DE SOLICITAÇÃO DE DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES AO(À) SERVIDOR(A) RESPONSÁVEL PELA OUVIDORIA OU CANAL DE COMUNICAÇÃO .....	16
ANEXO II - FORMULÁRIO DE AUDITORIA (CHECKLIST) .....	18
ANEXO III – POSSÍVEIS ACHADOS E RECOMENDAÇÕES .....	23

# INTRODUÇÃO

Com a reformulação do processo de emissão de Parecer Prévio sobre as contas dos prefeitos paranaenses, concebida no ano de 2022, a apreciação do desempenho anual do governo passou a considerar o grau de implementação de ações que estão sob a responsabilidade do chefe do poder executivo municipal nas áreas da educação, saúde, assistência social, meio ambiente, transparência e relacionamento com o cidadão, administração financeira, aquisições e contratações e previdência social.

Para isso, foi inserida a **Avaliação da Atuação Governamental** como parte integrante do Parecer Prévio. Esse instrumento busca mensurar o desempenho do governo em cada uma das áreas avaliadas com base em informações e documentos fornecidos diretamente por agentes públicos municipais, denominados de **interlocutores**, tais como secretários, diretores de escola, coordenadores pedagógicos, coordenadores de unidades de saúde e de centros de referência da assistência social, entre outros.

A diversificação da base de interlocutores resultou na participação de mais de 31.000 pessoas no ano de 2025, fato que, além de implicar mais legitimidade ao processo, limita a possibilidade de ações coordenadas com intuito de inflar inapropriadamente a nota obtida pelos governos municipais na Avaliação da Atuação Governamental.

Apesar disso, tendo em vista a grande quantidade de aspectos avaliados no processo e considerando a necessidade de fomentar um amplo e irrestrito diagnóstico das políticas a todas as partes interessadas, tais como as instituições de controle, as câmaras municipais, a sociedade e os próprios municípios avaliados, torna-se necessário avançar na definição de mecanismos de assecuração da confiabilidade e integridade das informações fornecidas anualmente pelos interlocutores.

Diante disso, este documento tem por objetivo estabelecer procedimentos para orientar as unidades de controle interno municipais, as entidades de controle social, o próprio Tribunal de Contas e demais interessados na **análise de consistência dos dados** fornecidos pelos agentes públicos interlocutores da Avaliação da Atuação Governamental.

# COMO UTILIZAR ESTE DOCUMENTO?

A proposta deste documento é estabelecer procedimentos que permitam aferir a consistência dos dados fornecidos pelos agentes públicos interlocutores da Avaliação da Atuação Governamental.

Além disso, a aplicação dos procedimentos sugeridos neste trabalho também pode resultar na elaboração de relatórios com a identificação de achados e a emissão de recomendações para que a gestão municipal adeque os seus processos de modo a melhorar a qualidade dos serviços disponibilizados à população.

Para alcançar os resultados esperados com a aplicação dos procedimentos, sugere-se que este documento seja utilizado a partir dos seguintes passos:



**Leitura do documento na íntegra**, o que propiciará ao usuário um conhecimento geral do assunto tratado e dos procedimentos a serem realizados.



**Leitura da LITERATURA SUGERIDA**, de modo que o usuário tenha condições de aprofundar o seu conhecimento no assunto tratado. Esta ação deve ser realizada a critério do usuário, considerando o seu conhecimento prévio sobre o assunto e o tempo disponível para a atividade.



**Comunicação e solicitação, à gestão municipal, dos documentos que subsidiarão os procedimentos**, ficando a critério da instância executora a utilização do modelo sugerido no ANEXO I - MODELO DE OFÍCIO PARA SOLICITAÇÃO DE DOCUMENTOS.



**Preenchimento do ANEXO II - FORMULÁRIO DE CONSISTÊNCIA DE DADOS (CHECKLIST)**, cujos quesitos devem ser respondidos considerando as orientações dos PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE referenciados na coluna "PA".



Os quesitos que forem respondidos com "**não**" indicarão a existência do achado referenciado na coluna "**possíveis achados**", no ANEXO II - FORMULÁRIO DE CONSISTÊNCIA DE DADOS (CHECKLIST). Os achados estão especificados no ANEXO III - POSSÍVEIS ACHADOS E RECOMENDAÇÕES, acompanhados de possíveis recomendações aplicáveis.

# ASPECTOS COMPREENDIDOS NESTE DOCUMENTO

Este documento estabelece procedimentos de análise de consistência de dados para os Itens de Verificação **07 e 08**, inseridos na questão **03 –Ouvidoria ou Canal de Comunicação** da área da **Transparência, Controle e Relacionamento com o Cidadão** (Observação: os três primeiros itens se referem ao IV07 e os demais são referentes ao IV08).

Questões	<b>Q01. Serviço de Informação ao Cidadão</b>	<b>Q02. Disponibilização de Informações</b>	<b>Q03. Ouvidoria ou Canal de Comunicação</b>	<b>Q04. Controle Social e Comunicação</b>	<b>Q05. Planejamento e estabelecimento de procedimentos para a realização de Auditorias Internas</b>	<b>Q06. Estruturação da UCCI e realização de Auditorias Internas</b>
Itens de Verificação	IV01. Regulamentação da LAI e Procedimentos do SIC	IV04. Procedimentos e Estrutura para divulgação das informações	<b>IV07. Regulamentação da Lei Federal nº 13.460/2017 e Procedimentos do Canal de Comunicação</b>	IV10. Participação Social	IV12. Instrumentos de planejamento voltados às auditorias internas	IV14. Estruturação da Unidade Central de Controle Interno
	IV02. Funcionamento do SIC	IV05. Divulgação de Informações de Interesse Geral e Coletivo	<b>IV08. Funcionamento da Ouvidoria ou Canal de Comunicação</b>	IV11. Comunicação com o cidadão	IV13. Estabelecimento de procedimentos para a realização de auditorias internas	IV15. Realização de auditorias internas
	IV03. Gestão de Pessoas e Controle de Qualidade do SIC	IV06. Transparência Ativa e a LGPD	IV09. Gestão de Pessoas e Controle de Qualidade do Canal de Comunicação			

# FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA OU CANAL DE COMUNICAÇÃO

A Ouvidoria (ou Canal de Comunicação) é um instrumento essencial de participação social e de melhoria contínua dos serviços públicos, pois organiza o recebimento, o tratamento e a resposta às manifestações dos usuários, como reclamações, denúncias, sugestões e elogios, permitindo que a Administração Pública identifique falhas, priorize correções e aumente a transparência e a qualidade do atendimento. No âmbito municipal, a estruturação e o funcionamento desse canal devem estar alinhados às normas de proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, especialmente a Lei Federal nº 13.460/2017, que estabelece parâmetros para o atendimento, a comunicação com o usuário e a própria gestão das manifestações. Um dos pontos centrais dessa disciplina é a previsibilidade: o cidadão precisa saber como se manifestar, quais canais estão disponíveis, como seu registro será recebido e tratado, e como poderá acompanhar a tramitação da demanda.

Para que esse atendimento seja consistente, é necessário que exista um fluxo (ou mapeamento) formal que descreva as etapas mínimas do processo, do recebimento e registro à triagem/classificação, encaminhamento, elaboração de resposta e encerramento, bem como a definição de responsáveis por cada etapa. Essa organização reduz riscos de perda de demanda, duplicidade de tratamento e respostas inconclusivas, além de reforçar a rastreabilidade por meio do protocolo e de registros que permitam reconstruir o histórico da manifestação. Complementarmente, a Lei nº 13.460/2017 impõe foco em prazos e tempestividade, determinando que a Ouvidoria encaminhe a decisão administrativa final ao usuário em até 30 dias, admitindo prorrogação justificada uma única vez por igual período. Esse parâmetro objetiva assegurar previsibilidade ao cidadão e incentivar controles internos que garantam o cumprimento do prazo, inclusive quando houver necessidade de complementação de informações.

No aspecto operacional, o uso de soluções eletrônicas de registro e gerenciamento contribui para padronizar procedimentos, controlar prazos, gerar estatísticas e viabilizar o acompanhamento pelo cidadão. Materiais técnicos e manuais operacionais apresentam orientações sobre o funcionamento do módulo de ouvidoria e suas rotinas de tratamento, servindo como referência de boas práticas para desenho de fluxos, registro de etapas e resposta conclusiva.

Além disso, guias da CGU sobre gestão de ouvidorias consolidam diretrizes e boas práticas relacionadas a canais de atendimento, organização interna e

gestão das manifestações, apoiando a implementação de processos claros, verificáveis e centrados no usuário.

Por fim, vale destacar que O Tribunal de Contas do Estado do Paraná, por meio de sua Ouvidora de Contas e de sua Escola de Gestão Pública, disponibiliza diversos cursos de capacitação em como estruturar uma ouvidoria.

## FONTES (ESTRUTURA DE CRITÉRIOS)

Identificação da fonte	Link
Lei Federal nº 13.460/2017 (Direitos do Usuário de Serviços Públicos)	<a href="https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm">https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm</a>
Fala.BR – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (CGU) –	<a href="https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/cidadao/acesso-FalaBR">https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/cidadao/acesso-FalaBR</a> <a href="https://repositorio.cgu.gov.br/bitstream/1/94737/1/Manual_FalaBR_Estados_e_Municipios.pdf">https://repositorio.cgu.gov.br/bitstream/1/94737/1/Manual_FalaBR_Estados_e_Municipios.pdf</a>
CGU – Guia de Orientação para a Gestão de Ouvidorias (2013)	<a href="https://www.gov.br/cgu/pt-br/assuntos/ouvidoria/produtos-e-servicos/consulta-publica/arquivos/produto_5_gestao_de_ouvidorias.pdf/@@download/file">https://www.gov.br/cgu/pt-br/assuntos/ouvidoria/produtos-e-servicos/consulta-publica/arquivos/produto_5_gestao_de_ouvidorias.pdf/@@download/file</a>
Ouvidoria Tribunal de Contas do Estado do Paraná	<a href="https://www.tce.pr.gov.br/ouvidoria/">https://www.tce.pr.gov.br/ouvidoria/</a>

## LITERATURA SUGERIDA

### Legislação Federal

#### 1. Lei Federal nº 13.460/2017 (Direitos do Usuário de Serviços Públicos)

- Compreender o conceito de “manifestações” e sua finalidade no relacionamento do cidadão com o serviço público.
- Identificar diretrizes para atendimento adequado ao usuário e para organização de canais de manifestação.
- Relacionar o papel da Ouvidoria/Canal de Comunicação com a melhoria da prestação de serviços públicos.

### Materiais Técnicos e Guias

- Manual Fala.BR – Módulo Ouvidoria
- Manual do Fala.BR para Estados e Municípios (CGU)
- CGU – Guia de Orientação para a Gestão de Ouvidorias (2013)

## ITENS A SEREM VERIFICADOS

Item	Questão Auxiliar
1	O Município possui ato normativo que estabeleça o fluxo (ou mapeamento) de atendimento do Canal de Comunicação ou Ouvidoria, pela via presencial e eletrônica, desde o recebimento da requisição até a entrega da informação solicitada pelo cidadão?
2	O ato normativo que descreve o fluxo de atendimento do Canal de Comunicação ou Ouvidoria identifica o responsável por realizar a recepção, a triagem, o encaminhamento e o oferecimento de resposta conclusiva às manifestações dos usuários de serviços públicos?
3	O ato normativo que descreve o fluxo de atendimento do Canal de Comunicação ou Ouvidoria prevê a possibilidade de complementação da manifestação por parte do usuário e fixa prazo para que essa complementação ocorra?
4	A ouvidoria ou canal de comunicação realiza atendimento de forma presencial?
5	A ouvidoria ou canal de comunicação realiza atendimento de manifestações por meio eletrônico?
6	Os atendimentos da ouvidoria (ou canal de comunicação) no ano de referência foram realizados de acordo com o fluxo estabelecido pelo ato normativo?
7	O Município disponibiliza em seu site oficial, ou no Portal da Transparência, instruções e informações atualizadas sobre as formas como os usuários de serviços públicos podem se manifestar, sendo no mínimo por via eletrônica (site), telefônica e presencial?
8	O Município possui sistema eletrônico que possibilite o registro e o gerenciamento de todo o processo de manifestação recebido pela ouvidoria ou canal de comunicação?
9	Há formulário eletrônico para manifestação de usuários dos serviços públicos disponível na página da ouvidoria ou no canal de comunicação no site institucional da Prefeitura?
10	Há possibilidade de o usuário de serviços públicos, após o registro, acompanhar o trâmite de sua manifestação, por meio eletrônico, pelo protocolo fornecido?
11	A manifestação do usuário de serviço público por meio de canal de comunicação ou ouvidoria é recebida sem que haja necessidade de explicitação de motivos ou razões de interesse da manifestação?
12	O Município respeita o prazo de 30 dias para apresentar resposta às manifestações dos usuários de serviços públicos?

# PROCEDIMENTOS PREPARATÓRIOS

## COMUNICAÇÃO DE INÍCIO DOS TRABALHOS E SOLICITAÇÃO DE DOCUMENTOS

A instância executora deverá comunicar à gestão municipal (responsáveis pela Ouvidoria ou Canal de Comunicação e, quando aplicável, setores de Protocolo, TI e Comunicação) sobre os procedimentos a serem realizados e solicitar, previamente, os documentos e evidências necessários à execução deste RCD.

Em alguns casos, quando não for possível analisar 100% dos registros, recomenda-se definir amostra de manifestações representativa do ano de referência, incluindo manifestações de diferentes canais (presencial, telefônico e eletrônico), diferentes tipos (reclamação, denúncia, sugestão, elogio, solicitação) e diferentes status (em análise, respondida, indeferida/encerrada).

Para essa etapa, poderá ser utilizado o [ANEXO I – MODELO DE SOLICITAÇÃO DE DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES AO\(A\) SERVIDOR\(A\) RESPONSÁVEL PELA OUVIDORIA OU CANAL DE COMUNICAÇÃO](#).

Documento	
D1	Ato normativo que estabelece o fluxo de atendimento do Canal de Comunicação ou Ouvidoria (do recebimento da requisição à entrega da informação).
D2	Informar o endereço eletrônico (Link) do site oficial que direcione à publicação do ato normativo que estabeleceu o fluxo de atendimento Canal de Comunicação ou Ouvidoria.
D3	Ato normativo, portaria, organograma, carta de serviços ou documento equivalente que comprove a existência do atendimento presencial da Ouvidoria/Canal (com endereço do local e seu horário de funcionamento).
D4	Informar o endereço eletrônico (Link) do site oficial que direcione ao canal eletrônico disponibilizado pela Ouvidoria (ou Canal de Comunicação) para o atendimento de manifestações.
D5	Relatório contendo a relação de manifestações registradas pela ouvidoria (canal de comunicação), no ano de referência, contendo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ID/Protocolo da manifestação;</li> <li>• Data/hora do registro;</li> <li>• Canal de entrada (presencial/telefone/formulário/e-mail/sistema etc.);</li> <li>• Tipo/classificação (reclamação, denúncia, sugestão, elogio etc.);</li> <li>• Status final (concluída/encerrada) ou situação atual;</li> <li>• Indicador de prorrogação (Sim/Não);</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Data/hora da prorrogação;</li> <li>• Novo prazo/"data limite prorrogada";</li> <li>• Data/hora da resposta conclusiva.</li> </ul>
D6	Informar o endereço eletrônico (Link) do site oficial que direcione à publicação das instruções e informações atualizadas sobre as formas de como os usuários de serviços públicos podem se manifestar.
D7	Informar o endereço eletrônico (Link) do site oficial que direcione exatamente à publicação do formulário eletrônico para manifestação de usuários dos serviços públicos.
D8	Informar o endereço eletrônico (Link) do site oficial que direcione à página em que é possível o cidadão consultar o trâmite de sua manifestação por meio do número do protocolo.
D9	Cópia do formulário utilizado pelo cidadão para registrar manifestações na ouvidoria (canal de comunicação).
D10	<p>Documento (print/extração de tela do sistema) que contenha: número do ID/Protocolo da manifestação que teve prorrogação de prazo para resposta; a justificativa e o novo prazo concedido.</p> <p>Solicitar esse documento para todas as manifestações listadas em D5 que tiveram o prazo de resposta prorrogado (caso não for possível solicitar para 100%, selecionar uma amostra com diferentes tipos de manifestação e diferentes status: respondida, em análise, encerrada).</p>

# PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE

**Item 1 – O Município possui ato normativo que estabeleça o fluxo (ou mapeamento) de atendimento do Canal de Comunicação ou Ouvidoria, pela via presencial e eletrônica, desde o recebimento da requisição até a entrega da informação solicitada pelo cidadão?**

**PA1.1.** Verificar se o documento que estabelece o fluxo (D1) está formalizado por meio de decreto, portaria, resolução, instrução de serviço ou equivalente.

**PA1.2.** Verificar, no ato (D1), se o fluxo contempla atendimento presencial e eletrônico e se descreve (por texto, fluxograma ou mapeamento) as etapas mínimas: recebimento, registro, triagem/classificação, encaminhamento aos setores competentes, elaboração da resposta, retorno ao cidadão e registro/encerramento da manifestação.

**PA1.3.** Verificar se o link enviado (D2) direciona à publicação e verificar se o conteúdo publicado equivale ao documento apresentado (D1). Verificar no site oficial se consta o ato normativo publicado.

**Item 2 – O ato normativo que descreve o fluxo de atendimento do Canal de Comunicação ou Ouvidoria identifica o responsável por realizar a recepção, a triagem, o encaminhamento e o oferecimento de resposta conclusiva às manifestações dos usuários de serviços públicos?**

**PA2.1.** Em D1, verificar se há indicação explícita dos responsáveis por cada etapa do processo estabelecido:

- a) Recepção da manifestação (quem recebe: ex. ouvidor, servidor de atendimento etc.);
- b) Triagem/classificação (quem analisa e categoriza: ex. técnico da ouvidoria);
- c) Encaminhamento aos setores competentes (quem direciona internamente: ex. coordenador, responsável técnico);
- d) Elaboração e envio da resposta final/conclusiva ao cidadão (quem responde ou valida a resposta: ex. ouvidor-geral, secretário etc.).

Observação: a indicação dos responsáveis pode ser nominal (ex. "Ouvidor Municipal XXX") ou funcional (ex. "servidor designado pela ouvidoria" ou "unidade responsável pelo atendimento").

**Item 3 – O ato normativo que descreve o fluxo de atendimento do Canal de Comunicação ou Ouvidoria prevê a possibilidade de complementação da manifestação por parte do usuário e fixa prazo para que essa complementação ocorra?**

**PA3.1.** Verificar se D1 prevê expressamente a possibilidade de complementação da manifestação pelo usuário, quando solicitada pela Ouvidoria/Canal (ex.: envio de informações adicionais, documentos ou esclarecimentos).

**PA3.2.** Verificar se o ato fixa prazo para a complementação (em dias úteis ou corridos) e se o fluxo descreve como o usuário será comunicado e como a complementação será registrada no processo/sistema.

**Item 4 – A ouvidoria ou canal de comunicação realiza atendimento de forma presencial?**

**PA4.1.** Verificar se o documento enviado em D3 comprova a existência do atendimento presencial da Ouvidoria/Canal de Comunicação. Verificar se no documento consta a indicação do setor responsável, o endereço do local e o seu horário de funcionamento.

**PA4.2.** Realizar verificação *in loco* no local indicado em D3 para confirmar a efetiva existência do atendimento presencial e a possibilidade de registro de manifestações na Ouvidoria ou Canal de Comunicação.

Verificar no local se o cidadão consegue registrar manifestações como elogio, reclamação, solicitação, sugestão, de forma presencial, por meio de formulário físico ou eletrônico disponível no local.

**Item 5 – A ouvidoria ou canal de comunicação realiza atendimento de manifestações por meio eletrônico?**

**PA5.1.** Verificar no endereço eletrônico (link) informado (D4) a existência de canal eletrônico disponível para recebimento de manifestações dos cidadãos (elogio, reclamação, solicitação e sugestão). Os canais podem ser: formulário eletrônico no site oficial; e-mail institucional específico para o recebimento; e/ou sistema informatizado de ouvidoria (ex.: e-Ouv, Fala.BR ou sistema próprio).

**PA5.2.** Realizar o teste no canal eletrônico disponibilizado (D4) e verificar se é possível o envio eletrônico de manifestações.

**Item 6 – Os atendimentos da ouvidoria (ou canal de comunicação) no ano de referência foram realizados de acordo com o fluxo estabelecido pelo ato normativo?**

**PA6.1.** Selecionar em D5 uma amostra de manifestações que ocorreram no ano de referência, contemplando diferentes canais e tipos de manifestação.

**PA6.2.** Solicitar ao responsável pela ouvidoria (ou canal de comunicação) o registro das etapas de tramitação das respectivas manifestações selecionadas (exemplo: Manifestação XXX passou pelo recebimento, registro, triagem/classificação, encaminhamento, resposta e encerramento).

**PA6.3.** Identificar, para cada manifestação analisada, as etapas de tramitação realizadas e comparar com as etapas efetivamente registradas com o fluxo previsto no ato normativo (D1), verificando aderência quanto às etapas e responsáveis.

**Item 7 – O Município disponibiliza em seu site oficial, ou no Portal da Transparência, instruções e informações atualizadas sobre as formas como os usuários de serviços públicos podem se manifestar, sendo no mínimo por via eletrônica (site), telefônica e presencial?**

**PA7.1.** Acessar o endereço eletrônico informado (D6) e verificar se o site oficial/Portal da Transparência apresenta instruções claras e atualizadas sobre os atendimentos que podem ser registrados na ouvidoria (reclamações, sugestões, elogios, solicitações). As instruções devem abranger os seguintes meios de atendimento:

- a) Eletrônico: site com acesso ao formulário, sistema de ouvidoria (como o e-Ouv), e-mail oficial ou outro canal online; e
- b) Telefônico: número de telefone válido para atendimento ao cidadão;
- c) Presencial: endereço físico com orientações sobre horário de funcionamento e localização.

**Item 8 – O Município possui sistema eletrônico que possibilite o registro e o gerenciamento de todo o processo de manifestação recebido pela ouvidoria ou canal de comunicação?**

**PA8.1.** Verificação *in loco* da existência do sistema (e uso real pela Ouvidoria).

Realizar visita *in loco* à Ouvidoria/Canal de Comunicação. Solicitar que o responsável acesse o sistema utilizado no atendimento e demonstre que ele é efetivamente usado para registrar e gerenciar manifestações (não apenas um “formulário” desconectado).

**PA8.2.** Solicitar, na visita, que o responsável pela Ouvidoria execute testes de funcionalidade do sistema. Verificar as seguintes funcionalidades:

- a) Acesso e autenticação
- b) Consulta a registros existentes (visão de gerenciamento);
- c) Abertura de manifestação cadastrada; e
- d) Visualização de campos/áreas relacionadas ao gerenciamento do atendimento (status e tramitação).

**Item 9 – Há formulário eletrônico para manifestação de usuários dos serviços públicos disponível na página da ouvidoria ou no canal de comunicação no site institucional da Prefeitura?**

**PA9.1.** Acessar o link informado (D7) e verificar se o formulário eletrônico está visível e acessível na página institucional, preferencialmente identificada como "Ouvidoria" ou "Canal de Comunicação".

**PA9.2.** Verificar se o formulário permite o registro de manifestações (reclamações, sugestões, elogios, solicitações) e contém campos básicos: tipo de manifestação, identificação podendo permitir anonimato, descrição e contato para resposta.

**Item 10 – Há possibilidade de o usuário de serviços públicos, após o registro, acompanhar o trâmite de sua manifestação, por meio eletrônico, pelo protocolo fornecido?**

**PA10.1.** Verificar a existência do endereço eletrônico (D8) em que é possível o cidadão consultar o trâmite de sua manifestação por meio do número do protocolo.

**PA10.2.** Selecionar uma amostra representativa (com diferentes tipos de manifestação e diferentes status: respondida, em análise, encerrada) da relação enviada em D5. Para cada manifestação selecionada, consultar, no endereço eletrônico informado em D8, o número do respectivo protocolo. Verificar se o sistema não exige login que restrinja o acesso e se, por meio da consulta realizada, informa as etapas percorridas referente à manifestação (recebida, encaminhada, em análise, respondida).

**Item 11 – A manifestação do usuário de serviço público por meio de canal de comunicação ou ouvidoria é recebida sem que haja necessidade de explicitação de motivos ou razões de interesse da manifestação?**

**PA11.1.** Analisar o formulário utilizado (D9) e verificar se não há campo obrigatório exigindo “motivos/razões”. Caso exista o campo. Verificar se este campo é opcional.

**Item 12 – O Município respeita o prazo de 30 dias para apresentar resposta às manifestações dos usuários de serviços públicos?**

**PA 12.1.** Calcular o tempo de resposta em dias corridos (data da resposta – data do registro) na relação das manifestações enviadas em D5. Verificar se as respostas ocorreram em até 30 dias, para os casos que não tiveram prorrogação de prazo.

**PA12.2.** Selecionar em D5 as manifestações que tiveram prorrogação de prazo (caso não for possível analisar 100%, selecionar uma amostra com diferentes tipos de manifestação e diferentes status: respondida, em análise, encerrada) e verificar:

- a) Se há justificativa formal para cada manifestação com prazo prorrogado (D10);
- b) Se a prorrogação ocorreu uma única vez por até 30 dias (D5);
- c) Se a resposta ocorreu dentro do prazo estabelecido pela prorrogação (D5).

## ANEXO I – MODELO DE SOLICITAÇÃO DE DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES AO(A) SERVIDOR(A) RESPONSÁVEL PELA OUVIDORIA OU CANAL DE COMUNICAÇÃO

Assunto: Solicitação de documentos e informações para análise de consistência de dados – IV08. Funcionamento da Ouvidoria ou Canal de Comunicação

Prezado(a) Sr.(a) [Nome do(a) Servidor(a) responsável pela Ouvidoria/Canal de Comunicação],

No exercício de nossas atribuições, a [Nome da Instância Executora] está realizando procedimento de análise de consistência de dados sobre o Funcionamento da Ouvidoria ou Canal de Comunicação (IV08), no âmbito da Prestação de Contas Anual do Prefeito Municipal.

O objetivo do trabalho é verificar a consistência das informações prestadas pelos interlocutores municipais e identificar oportunidades de melhoria nos mecanismos de atendimento, registro, tramitação e resposta às manifestações dos usuários de serviços públicos realizadas na Ouvidoria Municipal.

Nesse sentido, solicitamos o encaminhamento dos documentos e evidências abaixo, preferencialmente em meio digital, até [data limite]:

Documento	
D1	Ato normativo que estabelece o fluxo de atendimento do Canal de Comunicação ou Ouvidoria (do recebimento da requisição à entrega da informação).
D2	Informar o endereço eletrônico (Link) do site oficial que direcione à publicação do ato normativo que estabeleceu o fluxo de atendimento Canal de Comunicação ou Ouvidoria.
D3	Ato normativo, portaria, organograma, carta de serviços ou documento equivalente que comprove a existência do atendimento presencial da Ouvidoria/Canal (com endereço do local e seu horário de funcionamento).
D4	Informar o endereço eletrônico (Link) do site oficial que direcione ao canal eletrônico disponibilizado pela Ouvidoria (ou Canal de Comunicação) para o atendimento de manifestações.
D5	Relatório contendo a relação de manifestações registradas pela ouvidoria (canal de comunicação), no ano de referência, contendo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ID/Protocolo da manifestação;</li> <li>• Data/hora do registro;</li> <li>• Canal de entrada (presencial/telefone/formulário/e-mail/sistema etc.);</li> <li>• Tipo/classificação (reclamação, denúncia, sugestão, elogio etc.);</li> <li>• Status final (concluída/encerrada) ou situação atual;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicador de prorrogação (Sim/Não);</li> <li>• Data/hora da prorrogação;</li> <li>• Novo prazo/"data limite prorrogada";</li> <li>• Data/hora da resposta conclusiva.</li> </ul>
D6	Informar o endereço eletrônico (Link) do site oficial que direcione à publicação das instruções e informações atualizadas sobre as formas de como os usuários de serviços públicos podem se manifestar.
D7	Informar o endereço eletrônico (Link) do site oficial que direcione exatamente à publicação do formulário eletrônico para manifestação de usuários dos serviços públicos.
D8	Informar o endereço eletrônico (Link) do site oficial que direcione à página em que é possível o cidadão consultar o trâmite de sua manifestação por meio do número do protocolo.
D9	Cópia do formulário utilizado pelo cidadão para registrar manifestações na ouvidoria (canal de comunicação).
D10	<p>Documento (print/extração de tela do sistema) que contenha: número do ID/Protocolo da manifestação que teve prorrogação de prazo para resposta; a justificativa e o novo prazo concedido.</p> <p>Solicitar esse documento para todas as manifestações listadas em D5 que tiveram o prazo de resposta prorrogado (caso não for possível solicitar para 100%, selecionar uma amostra com diferentes tipos de manifestação e diferentes status: respondida, em análise, encerrada).</p>

Agradecemos sua colaboração e nos colocamos à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais que se façam necessários.

Por favor, encaminhe os documentos solicitados até **[data limite]**, para que possamos dar continuidade ao nosso trabalho de auditoria.

Atenciosamente,

**[Seu Nome]**

**[Seu Cargo]**

**[Contato]**

**[Email]**

## ANEXO II - FORMULÁRIO DE AUDITORIA (CHECKLIST)

**Item 1 – O Município possui ato normativo que estabeleça o fluxo (ou mapeamento) de atendimento do Canal de Comunicação ou Ouvidoria, pela via presencial e eletrônica, desde o recebimento da requisição até a entrega da informação solicitada pelo cidadão?**

Quesito	PA	Sim	Não	Não se aplica	Possíveis achados	Observações
O ato normativo (D1) que estabelece o fluxo está formalizado?	PA 1.1				AC01	
O ato normativo contempla atendimento presencial e eletrônico e descreve as etapas mínimas do fluxo?	PA 1.2				AC02	
O ato normativo está publicado?	PA 1.3				AC03	

**Item 2 – O ato normativo que descreve o fluxo de atendimento do Canal de Comunicação ou Ouvidoria identifica o responsável por realizar a recepção, a triagem, o encaminhamento e o oferecimento de resposta conclusiva às manifestações dos usuários de serviços públicos?**

Quesito	PA	Sim	Não	Não se aplica	Possíveis achados	Observações
O ato normativo indica explicitamente responsáveis por recepção, triagem/classificação, encaminhamento e resposta conclusiva?	PA 2.1				AC04	

**Item 3 – O ato normativo que descreve o fluxo de atendimento do Canal de Comunicação ou Ouvidoria prevê a possibilidade de complementação da manifestação por parte do usuário e fixa prazo para que essa complementação ocorra?**

Quesito	PA	Sim	Não	Não se aplica	Possíveis achados	Observações
O ato normativo prevê expressamente a possibilidade de complementação da manifestação pelo usuário?	PA 3.1				AC05	
O ato normativo fixa prazo e descreve a comunicação/registro da complementação no processo/sistema?	PA 3.2				AC06	

**Item 4 – A ouvidoria ou canal de comunicação realiza atendimento de forma presencial?**

Quesito	PA	Sim	Não	Não se aplica	Possíveis achados	Observações
O documento enviado (D3) comprova a existência de atendimento presencial (setor, endereço e horário)?	PA 4.1				AC07	
Durante a verificação foi possível comprovar a existência de atendimento presencial e foi possível registrar manifestações no local?	PA 4.2				AC08	

Item 5 – A ouvidoria ou canal de comunicação realiza atendimento de manifestações por meio eletrônico?						
Quesito	PA	Sim	Não	Não se aplica	Possíveis achados	Observações
Existe canal eletrônico ativo para envio de manifestações?	PA 5.1				AC09	
É possível o envio de manifestações por meio eletrônico?	PA 5.2				AC10	

Item 6 – Os atendimentos da ouvidoria (ou canal de comunicação) no ano de referência foram realizados de acordo com o fluxo estabelecido pelo ato normativo?						
Quesito	PA	Sim	Não	Não se aplica	Possíveis achados	Observações
As manifestações atendidas foram realizadas de acordo com o fluxo estabelecido em ato normativo?	PA 6.1 PA 6.2 PA 6.3				AC11	

Item 7 – O Município disponibiliza em seu site oficial, ou no Portal da Transparência, instruções e informações atualizadas sobre as formas como os usuários de serviços públicos podem se manifestar, sendo no mínimo por via eletrônica (site), telefônica e presencial?						
Quesito	PA	Sim	Não	Não se aplica	Possíveis achados	Observações
O site oficial/Portal da Transparência apresenta instruções claras e atualizadas sobre os atendimentos que podem ser registrados na ouvidoria	PA 7.1				AC12	

**Item 8 – O Município possui sistema eletrônico que possibilite o registro e o gerenciamento de todo o processo de manifestação recebido pela ouvidoria ou canal de comunicação?**

Quesito	PA	Sim	Não	Não se aplica	Possíveis achados	Observações
Foi demonstrada a existência e a funcionalidade do sistema usado para registrar e gerenciar manifestações?	PA 8.1 e PA 8.2				AC13 AC14	

**Item 9 – Há formulário eletrônico para manifestação de usuários dos serviços públicos disponível na página da ouvidoria ou no canal de comunicação no site institucional da Prefeitura?**

Quesito	PA	Sim	Não	Não se aplica	Possíveis achados	Observações
O formulário está visível e acessível em página institucional da Ouvidoria/Canal?	PA 9.1				AC15	
O formulário permite registrar manifestações e contém campos básicos (tipo, identificação/anonimato, descrição, contato)?	PA 9.2				AC16	

**Item 10 – Há possibilidade de o usuário de serviços públicos, após o registro, acompanhar o trâmite de sua manifestação, por meio eletrônico, pelo protocolo fornecido?**

Quesito	PA	Sim	Não	Não se aplica	Possíveis achados	Observações
Existe página em que é possível a consulta do trâmite por protocolo?	PA 10.1				AC17	

A consulta pode ser realizada sem login restritivo e informa as etapas do trâmite das manifestações?	PA 10.2				AC18	
--	---------	--	--	--	------	--

**Item 11 – A manifestação do usuário de serviço público por meio de canal de comunicação ou ouvidoria é recebida sem que haja necessidade de explicitação de motivos ou razões de interesse da manifestação?**

Quesito	PA	Sim	Não	Não se aplica	Possíveis achados	Observações
O formulário utilizado não exige “motivos/razões” para a realização de uma manifestação?	PA 11.1				AC19	

**Item 12 – O Município respeita o prazo de 30 dias para apresentar resposta às manifestações dos usuários de serviços públicos?**

Quesito	PA	Sim	Não	Não se aplica	Possíveis achados	Observações
Nos casos sem prorrogação, o tempo de resposta foi $\leq$ 30 dias?	PA 12.1				AC20	
Nos casos com prorrogação, há justificativa, prorrogação única ( $\leq$ 30 dias) e resposta dentro do prazo prorrogado?	PA 12.2				AC21	

## ANEXO III – POSSÍVEIS ACHADOS E RECOMENDAÇÕES

Possíveis achados		Possíveis recomendações aplicáveis
AC01	O Município não apresentou ato normativo formalizado que estabeleça o fluxo de atendimento do Canal de Comunicação/Ouvidoria.	Providenciar a edição/atualização e formalização do ato normativo do fluxo, garantindo vigência e identificação do instrumento (número, data, assinatura) e sua disponibilidade para consulta.
AC02	O ato normativo não contempla os meios de atendimento (presencial e eletrônico) e/ou não descreve todas as etapas mínimas do fluxo de atendimento.	Revisar o ato para incluir, de forma clara (texto/fluxograma/mapeamento), as etapas mínimas do processo e sua aplicação aos meios presencial e eletrônico.
AC03	O link informado não direciona à publicação do ato ou o conteúdo publicado não corresponde ao documento apresentado.	Corrigir a publicação do ato em meio oficial e atualizar o link informado, garantindo correspondência entre o documento vigente e a versão publicada.
AC04	O ato normativo não identifica claramente os responsáveis por etapas críticas do fluxo (recepção, triagem, encaminhamento e resposta conclusiva).	Atualizar o ato para definir responsáveis (nominais ou funcionais) por cada etapa, evitando lacunas e assegurando rastreabilidade e responsabilização.
AC05	O ato normativo não prevê a possibilidade de complementação da manifestação pelo usuário quando solicitada pela Ouvidoria/Canal.	Inserir previsão expressa de complementação da manifestação pelo usuário no fluxo normativo, definindo quando pode ser solicitada e como registrar.
AC06	O ato normativo não fixa prazo para complementação e/ou não descreve como o usuário será comunicado e como a complementação será registrada.	Definir prazo (dias úteis/corridos), forma de comunicação e procedimento de registro da complementação no processo/sistema.
AC07	O documento apresentado não comprova adequadamente a existência do atendimento presencial (endereço, horário e setor responsável).	Formalizar e divulgar informação oficial completa sobre o atendimento presencial (local, horário e unidade responsável), garantindo atualização periódica.
AC08	Não foi comprovada a existência/operacionalidade do atendimento presencial ou a possibilidade de registro de manifestações no local.	Implementar/adequar o ponto de atendimento presencial, com rotina de recepção e registro (formulário físico ou eletrônico) e orientação ao cidadão.
AC09	O endereço eletrônico informado não apresenta canal eletrônico ativo e acessível para recebimento de manifestações.	Disponibilizar e manter ativo canal eletrônico institucional (formulário, e-mail ou sistema), em página oficial e facilmente localizável.
AC10	Não é possível registrar/enviar manifestação de forma eletrônica.	Ajustar o canal eletrônico para permitir envio/registo (correção técnica, testes e monitoramento), garantindo confirmação/protocolo quando aplicável.

AC11	Os atendimentos analisados não seguiram o fluxo normativo (etapas e/ou responsáveis), havendo divergências relevantes entre o previsto e o executado.	Padronizar rotinas e registros para aderência ao fluxo; capacitar responsáveis; criar controles de verificação (checklist interno) e monitorar amostras periodicamente.
AC12	O site/Portal não disponibiliza instruções claras e atualizadas sobre como se manifestar por meios eletrônico, telefônico e presencial.	Publicar e manter atualizada página com instruções completas (links, telefones, endereços, horários), garantindo linguagem clara e fácil localização.
AC13	Não foi demonstrado sistema eletrônico utilizado para registro e gerenciamento das manifestações.	Adotar sistema eletrônico (ou configurar solução existente) e estabelecer uso obrigatório para registro/controle das manifestações, com treinamento da equipe.
AC14	O teste realizado no sistema não demonstrou a funcionalidade completa.	Ajustar configurações/rotinas do sistema para registrar todas as etapas e fluxos do atendimento da ouvidoria; padronizar campos obrigatórios e relatórios.
AC15	O formulário eletrônico não está visível, acessível ou identificado em página institucional da Ouvidoria/Canal.	Disponibilizar o formulário em página institucional identificada, com link direto e fácil acesso no site oficial/portal.
AC16	O formulário eletrônico não permite registro adequado e/ou não contém campos básicos necessários para tramitação e resposta.	Revisar o formulário para incluir campos mínimos (tipo, identificação/anonimato, descrição, contato) e validações necessárias para processamento.
AC17	Não foi comprovada a existência de página funcional para consulta do trâmite por protocolo.	Disponibilizar funcionalidade pública de consulta por protocolo e divulgar o link em página oficial da Ouvidoria/Canal.
AC18	A consulta por protocolo exige login restritivo e/ou não informa etapas do trâmite ao cidadão.	Ajustar a ferramenta para permitir consulta pública por protocolo (sem barreiras indevidas) e apresentar status/etapas essenciais do andamento.
AC19	O formulário exige, como campo obrigatório, a explicitação de "motivos/razões" para registrar manifestação (ou condiciona o processamento a justificativa).	Remover exigência de justificativa; se houver campo de motivo, torná-lo opcional e manter apenas informações essenciais ao processamento.
AC20	Foram identificadas respostas conclusivas emitidas fora do prazo de 30 dias para manifestações sem prorrogação.	Implantar controle de prazos (alertas, SLA interno, responsável por monitoramento), de modo a assegurar resposta conclusiva em até 30 dias.
AC21	Nas manifestações com prorrogação, não há justificativa formal, ou houve prorrogação fora do limite/mais de uma vez, ou a resposta ocorreu fora do prazo prorrogado.	Padronizar procedimento de prorrogação: exigência de justificativa registrada, limite de uma única prorrogação de até 30 dias e controle automático/manual de datas e prazos.