

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARANÁ

Avaliação da Atuação Governamental | Questionário por interlocutor

Área: Transparência, Controle e Relacionamento com o Cidadão

Interlocutor: Servidor(a) responsável pela ouvidoria ou canal de comunicação do município

Este documento reúne as questões auxiliares do formulário de avaliação municipal da área de Transparência, Controle e Relacionamento com o Cidadão (Formulário G, Anexo IX da Nota Técnica nº 43/2026-CGF/TCEPR) atribuídas ao interlocutor acima indicado. As questões são apresentadas na ordem do formulário, e o documento contém 44 questões auxiliares.

Questão de Avaliação	Item de Verificação	Questão Auxiliar		Requisitos de Atendimento	Opções de Resposta	Compõe Nota?	Dependência	Resultado quando a condição da dependência não for satisfeita	Interlocutor	Interlocutor substituto
Q02. Disponibilização de Informações (Transparência Ativa)	IV05. Divulgação de Informações de Interesse Geral e Coletivo	27890	O Município divulga em seu site oficial, ou no Portal da Transparência, a carta de serviços ao usuário, contendo informações sobre os serviços prestados pelos órgãos públicos municipais?	- Deve haver publicado no site da Prefeitura ou no Portal da Transparência do Município um documento formal com o nome "Carta de Serviços ao Usuário", ou equivalente, que apresente informações claras e acessíveis sobre os serviços públicos ofertados pelos órgãos municipais. - Conteúdo mínimo da carta: * Serviços oferecidos, com descrição clara; * Requisitos e documentos necessários para acesso; * Principais etapas para o processamento dos serviços; * Prazo máximo para a prestação do serviço; * Locais e formas de acesso aos serviços (presencial, eletrônico, telefônico); * Mecanismos de consulta, acompanhamento e recebimento de resposta; Procedimentos para manifestações dos usuários (reclamações, sugestões etc.). - A Carta de Serviços deve ser objeto de atualização periódica, recomendando-se revisão mínima anual, com indicação da data da última atualização; - A Carta deve estar disponível em meio digital de fácil localização no site oficial, observados padrões de acessibilidade e linguagem simples.	SIM/NÃO (COMBO BOX)	SIM	-	-	Servidor(a) responsável pela ouvidoria ou canal de comunicação do município	Gestor(a) municipal da área de administração
Q02. Disponibilização de Informações (Transparência Ativa)	IV05. Divulgação de Informações de Interesse Geral e Coletivo	27891	Informe o endereço eletrônico (Link) que direcione exatamente para a divulgação da carta de serviços ao usuário, contendo informações sobre os serviços prestados pelos órgãos públicos municipais.	-	COMENTÁRIO (CAIXA DE TEXTO)	NÃO	(27890 == "SIM")	NÃO SE APLICA	Servidor(a) responsável pela ouvidoria ou canal de comunicação do município	Gestor(a) municipal da área de administração
Q02. Disponibilização de Informações (Transparência Ativa)	IV05. Divulgação de Informações de Interesse Geral e Coletivo	27892	O Município divulga o horário de funcionamento e atendimento de seus órgãos/unidades administrativas?	- Deve haver na carta de serviços os horários de funcionamento de seus órgãos/unidades administrativas. - As informações devem contemplar todas ou a maioria das secretarias e setores que atendem diretamente o público (ex.: Protocolo, Ouvidoria, SIC, Saúde, Educação, Assistência Social, Fazenda, etc.). - Os horários devem estar claramente definidos, com: Dias da semana de funcionamento; Horário de início e término do expediente; Eventuais turnos diferenciados por setor; Atualização recente.	SIM/NÃO (COMBO BOX)	SIM	(27890 == "SIM")	NÃO	Servidor(a) responsável pela ouvidoria ou canal de comunicação do município	Gestor(a) municipal da área de administração
Q02. Disponibilização de Informações (Transparência Ativa)	IV05. Divulgação de Informações de Interesse Geral e Coletivo	27893	O Município divulga os serviços prestados por seus órgãos ou entidades, suas localizações exatas e a indicação dos setores responsáveis pelo atendimento ao público?	- Deve haver na carta de serviços quais serviços públicos estão disponíveis, com explicações mínimas (por exemplo: emissão de alvarás, atendimento médico, protocolo de documentos, inscrição em programas sociais, etc.); - Deve haver a indicação dos endereços completos dos locais onde os serviços são prestados; - Deve estar claro qual secretaria, unidade ou setor é responsável por cada serviço (exemplo: "Secretaria de Assistência Social", "Departamento de Urbanismo", etc.);	SIM/NÃO (COMBO BOX)	SIM	(27890 == "SIM")	NÃO	Servidor(a) responsável pela ouvidoria ou canal de comunicação do município	Gestor(a) municipal da área de administração

Questão de Avaliação	Item de Verificação	Questão Auxiliar		Requisitos de Atendimento	Opções de Resposta	Compõe Nota?	Dependência	Resultado quando a condição da dependência não for satisfeita	Interlocutor	Interlocutor substituto
Q02. Disponibilização de Informações (Transparência Ativa)	IV05. Divulgação de Informações de Interesse Geral e Coletivo	27894	O Município divulga o acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações?	- Deve haver na carta de serviços o nome do setor, cargo ou agente público responsável pela recepção das manifestações da sociedade (ex.: Ouvidoria Geral, setor de atendimento ao cidadão, servidor designado). - Deve haver pelo menos uma das seguintes informações para contato: E-mail institucional; Número de telefone; Formulário eletrônico; Endereço físico com dias e horários de atendimento.	SIM/NÃO (COMBO BOX)	SIM	(27890 == "SIM")	NÃO	Servidor(a) responsável pela ouvidoria ou canal de comunicação do município	Gestor(a) municipal da área de administração
Q02. Disponibilização de Informações (Transparência Ativa)	IV05. Divulgação de Informações de Interesse Geral e Coletivo	27895	O Município divulga o valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado?	- Deve haver na carta de serviços tabela, lista ou documento (PDF ou outro formato) indicando as taxas e tarifas públicas; - Deve haver a explicitação do que está incluso no serviço relacionado à taxa/tarifa (exemplo: emissão de alvará, coleta de lixo, iluminação pública, emissão de certidões, serviços funerários, etc.), além de informações que permitam ao cidadão compreender o que está pagando e por qual serviço. - Os valores devem estar atualizados conforme legislação vigente.	SIM/NÃO (COMBO BOX)	SIM	(27890 == "SIM")	NÃO	Servidor(a) responsável pela ouvidoria ou canal de comunicação do município	Gestor(a) municipal da área de administração
Q03. Ouvidoria ou Canal de Comunicação	IV07. Regulamentação da Lei Federal nº 13.460/2017 e Procedimentos do Canal de Comunicação	27919	O Município possui lei ou decreto, em conformidade com a Lei Federal nº 13.460/2017, que regulamente a existência de uma ouvidoria ou canal de comunicação oficial para que o cidadão possa apresentar manifestações?	- Deve haver Lei ou Decreto municipal vigente, publicado oficialmente; - O ato normativo deve mencionar expressamente a regulamentação da ouvidoria municipal ou de um canal oficial de comunicação com o cidadão; - O normativo deve prever que o canal (ouvidoria ou similar) tenha por objetivo receber, analisar e responder manifestações dos usuários, tais como: Reclamações; Denúncias; Sugestões; Elogios; Solicitações.	SIM/NÃO (COMBO BOX)	SIM	-	-	Servidor(a) responsável pela ouvidoria ou canal de comunicação do município	Gestor(a) municipal da área de administração
Q03. Ouvidoria ou Canal de Comunicação	IV07. Regulamentação da Lei Federal nº 13.460/2017 e Procedimentos do Canal de Comunicação	27920	Anexe a lei ou decreto de regulamentação da ouvidoria ou canal de comunicação	-	ANEXO	NÃO	(27919 == "SIM")	NÃO SE APLICA	Servidor(a) responsável pela ouvidoria ou canal de comunicação do município	Gestor(a) municipal da área de administração
Q03. Ouvidoria ou Canal de Comunicação	IV07. Regulamentação da Lei Federal nº 13.460/2017 e Procedimentos do Canal de Comunicação	27921	Informe o endereço eletrônico (Link) do site oficial que direcione exatamente à publicação do(s) ato(s) normativo(s) da ouvidoria ou canal de comunicação.	-	COMENTÁRIO (CAIXA DE TEXTO)	NÃO	(27919 == "SIM")	NÃO SE APLICA	Servidor(a) responsável pela ouvidoria ou canal de comunicação do município	Gestor(a) municipal da área de administração
Q03. Ouvidoria ou Canal de Comunicação	IV07. Regulamentação da Lei Federal nº 13.460/2017 e Procedimentos do Canal de Comunicação	27922	A lei ou decreto de regulamentação da ouvidoria ou canal de comunicação estabelece quais as atribuições, responsabilidades e atividades do canal de comunicação e/ou ouvidoria?	- O ato normativo deve conter os seguintes elementos: 1. Atribuições claras da ouvidoria ou canal de comunicação: Receber, registrar e analisar manifestações dos usuários de serviços públicos; Encaminhar as manifestações às unidades competentes; Acompanhar a apuração e garantir resposta conclusiva ao cidadão. 2. Responsabilidades formais: Identificação da estrutura organizacional responsável pelo canal (ex: setor, unidade ou cargo designado); Indicação da responsabilidade de promover transparência e controle social, conforme a Lei 13.460/2017. 3. Atividades operacionais previstas: Estabelecimento dos meios de atendimento (ex: presencial, eletrônico, telefônico); Previsão de prazos para resposta; Procedimentos de triagem, encaminhamento e resposta; Elaboração de relatórios estatísticos sobre as manifestações recebidas.	SIM/NÃO (COMBO BOX)	SIM	(27919 == "SIM")	NÃO	Servidor(a) responsável pela ouvidoria ou canal de comunicação do município	Gestor(a) municipal da área de administração

Questão de Avaliação	Item de Verificação	Questão Auxiliar		Requisitos de Atendimento	Opções de Resposta	Compõe Nota?	Dependência	Resultado quando a condição da dependência não for satisfeita	Interlocutor	Interlocutor substituto
Q03. Ouvidoria ou Canal de Comunicação	IV07. Regulamentação da Lei Federal nº 13.460/2017 e Procedimentos do Canal de Comunicação	27923	A lei ou decreto que regulamenta a ouvidoria ou canal de comunicação prevê o recebimento de manifestações dos usuários de serviços públicos por meio de telefone, atendimento presencial, formulário eletrônico e/ou e-mail?	- O ato normativo deve conter os seguintes canais de registro formalmente previstos: 1. Telefone – Deve prever expressamente a possibilidade de registro de manifestações por meio de ligação telefônica ou serviço de atendimento por telefone. 2. Presencial – Deve prever o recebimento das manifestações de forma presencial, indicando local físico ou estrutura responsável. 3. Formulário eletrônico – Deve prever o uso de formulários digitais para envio de manifestações por meio do site, portal da transparência ou outro sistema eletrônico. 4. E-mail – Deve indicar o uso de endereço eletrônico oficial como canal válido para o recebimento das manifestações.	SIM/NÃO (COMBO BOX)	SIM	(27919 == "SIM")	NÃO	Servidor(a) responsável pela ouvidoria ou canal de comunicação do município	Gestor(a) municipal da área de administração
Q03. Ouvidoria ou Canal de Comunicação	IV07. Regulamentação da Lei Federal nº 13.460/2017 e Procedimentos do Canal de Comunicação	27924	A lei ou decreto de regulamentação da ouvidoria ou canal de comunicação prevê a possibilidade de manifestação dos usuários de serviços públicos classificadas como reclamações, denúncias, sugestões, elogios e outras formas de pronunciamentos?	- O ato normativo deve conter classificação formal das manifestações nas seguintes categorias: * Reclamações; * Denúncias; * Sugestões; * Elogios; e * Outros tipos de manifestação (como solicitações ou pedidos de simplificação de serviços); - A previsão pode estar redigida de forma expressa, como: "A ouvidoria poderá receber manifestações classificadas como: denúncia, reclamação, sugestão, elogio, entre outras."	SIM/NÃO (COMBO BOX)	SIM	(27919 == "SIM")	NÃO	Servidor(a) responsável pela ouvidoria ou canal de comunicação do município	Gestor(a) municipal da área de administração
Q03. Ouvidoria ou Canal de Comunicação	IV07. Regulamentação da Lei Federal nº 13.460/2017 e Procedimentos do Canal de Comunicação	27925	A lei ou decreto de regulamentação da ouvidoria ou canal de comunicação prevê mecanismos para avaliar o nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos em relação aos serviços prestados pela ouvidoria?	- O ato normativo deve conter previsão expressa de avaliação da satisfação dos usuários, por exemplo: Aplicação de pesquisas de satisfação ao final do atendimento; Realização de avaliações periódicas sobre a qualidade do serviço da ouvidoria; Criação de mecanismos formais de escuta ativa dos usuários após o encerramento das manifestações. - Pode constar de forma textual como: "A ouvidoria promoverá ações voltadas à aferição do grau de satisfação dos usuários quanto ao atendimento prestado." "Fica instituído mecanismo de pesquisa de satisfação do cidadão ao final do atendimento."	SIM/NÃO (COMBO BOX)	SIM	(27919 == "SIM")	NÃO	Servidor(a) responsável pela ouvidoria ou canal de comunicação do município	Gestor(a) municipal da área de administração
Q03. Ouvidoria ou Canal de Comunicação	IV07. Regulamentação da Lei Federal nº 13.460/2017 e Procedimentos do Canal de Comunicação	27926	A lei ou decreto de regulamentação da ouvidoria ou canal de comunicação fixa o prazo de até 30 dias para encaminhamento de decisão administrativa final ao usuário, com possibilidade de prorrogação uma única vez por mais 30 dias, de forma justificada?	- O ato normativo deve conter: * Previsão de prazo máximo de 30 dias para o encaminhamento da resposta final ao usuário sobre a manifestação registrada; * Possibilidade de prorrogação por mais 30 dias, desde que seja justificada formalmente e a prorrogação ocorra uma única vez.	SIM/NÃO (COMBO BOX)	SIM	(27919 == "SIM")	NÃO	Servidor(a) responsável pela ouvidoria ou canal de comunicação do município	Gestor(a) municipal da área de administração
Q03. Ouvidoria ou Canal de Comunicação	IV07. Regulamentação da Lei Federal nº 13.460/2017 e Procedimentos do Canal de Comunicação	27927	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?	- O ato pode ser estabelecido por meio de decreto, portaria, resolução, instrução de serviço, ou estar na mesma normativa que regulamentou o Canal de Comunicação ou Ouvidoria; - Deve haver a previsão de etapas e responsabilidades no atendimento das manifestações dos cidadãos, por ambos os meios: Presencial (ex.: atendimento físico, protocolo, recepção da manifestação); e Eletrônico (ex.: por formulário online, e-mail ou sistema próprio). - O fluxo pode estar representado por mapeamento de processos, fluxograma ou descrição textual no ato normativo.	SIM/NÃO (COMBO BOX)	SIM	-	-	Servidor(a) responsável pela ouvidoria ou canal de comunicação do município	Gestor(a) municipal da área de administração

Questão de Avaliação	Item de Verificação	Questão Auxiliar		Requisitos de Atendimento	Opções de Resposta	Compõe Nota?	Dependência	Resultado quando a condição da dependência não for satisfeita	Interlocutor	Interlocutor substituto
Q03. Ouvidoria ou Canal de Comunicação	IV07. Regulamentação da Lei Federal nº 13.460/2017 e Procedimentos do Canal de Comunicação	27928	Anexe o ato normativo que contenha o fluxo de atendimento do Canal de Comunicação ou Ouvidoria.	-	ANEXO	NÃO	(27927 == "SIM")	NÃO SE APLICA	Servidor(a) responsável pela ouvidoria ou canal de comunicação do município	Gestor(a) municipal da área de administração
Q03. Ouvidoria ou Canal de Comunicação	IV07. Regulamentação da Lei Federal nº 13.460/2017 e Procedimentos do Canal de Comunicação	27929	Informe o endereço eletrônico (Link) do site oficial que direcione exatamente à publicação do ato normativo que estabeleceu o fluxo de atendimento Canal de Comunicação ou Ouvidoria.	-	COMENTÁRIO (CAIXA DE TEXTO)	NÃO	(27927 == "SIM")	NÃO SE APLICA	Servidor(a) responsável pela ouvidoria ou canal de comunicação do município	Gestor(a) municipal da área de administração
Q03. Ouvidoria ou Canal de Comunicação	IV07. Regulamentação da Lei Federal nº 13.460/2017 e Procedimentos do Canal de Comunicação	27930	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?	- Deve haver a designação explícita de responsável(is) por cada uma das seguintes etapas do fluxo: 1. Recepção da manifestação (quem recebe: ex. ouvidor, servidor de atendimento, etc.); 2. Triagem/classificação (quem analisa e categoriza: ex. técnico da ouvidoria); 3. Encaminhamento aos setores competentes (quem direciona internamente: ex. coordenador, responsável técnico); 4. Elaboração e envio da resposta final/conclusiva ao cidadão (quem responde ou valida a resposta: ex. ouvidor-geral, secretário, etc.). - A indicação dos responsáveis pode ser: D91Nominal (ex. "Ouvidor Municipal"), ou 2. Funcional (ex. "servidor designado pela ouvidoria" ou "unidade responsável pelo atendimento").	SIM/NÃO (COMBO BOX)	SIM	(27927 == "SIM")	NÃO	Servidor(a) responsável pela ouvidoria ou canal de comunicação do município	Gestor(a) municipal da área de administração
Q03. Ouvidoria ou Canal de Comunicação	IV07. Regulamentação da Lei Federal nº 13.460/2017 e Procedimentos do Canal de Comunicação	27931	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?	- O ato normativo deve conter: 1. Previsão expressa de que o usuário pode complementar ou esclarecer sua manifestação original, desde que solicitado pelo canal de comunicação e/ou ouvidoria (por exemplo, enviar mais informações, documentos, dados etc.). 2. Estabelecimento de um prazo definido para que o cidadão faça essa complementação (ex: "até 5 dias úteis após notificação", "prazo máximo de 10 dias corridos", etc.). - A informação sobre complementação pode estar no fluxo processual descrito no anexo ou corpo do ato, ou em capítulo que trate do atendimento e tramitação das manifestações.	SIM/NÃO (COMBO BOX)	SIM	(27927 == "SIM")	NÃO	Servidor(a) responsável pela ouvidoria ou canal de comunicação do município	Gestor(a) municipal da área de administração
Q03. Ouvidoria ou Canal de Comunicação	IV08. Funcionamento da Ouvidoria ou Canal de Comunicação	27932	A ouvidoria ou canal de comunicação realiza atendimento de forma presencial?	- Deve haver atendimento presencial por parte da ouvidoria ou canal de comunicação; - O atendimento deve estar disponível em local físico acessível à população (ex: sede da prefeitura, setor de protocolo, unidade própria ou anexa); - A informação sobre o atendimento presencial deve estar formalizada por meio de ato normativo (lei, decreto, portaria, instrução de serviço, etc.), ou Informação pública oficial (ex: no site da prefeitura, carta de serviços, manual de atendimento ao cidadão). - É necessário que o cidadão possa registrar manifestações (como reclamações, denúncias, sugestões, elogios) diretamente nesse atendimento presencial.	SIM/NÃO (COMBO BOX)	SIM	-	-	Servidor(a) responsável pela ouvidoria ou canal de comunicação do município	-
Q03. Ouvidoria ou Canal de Comunicação	IV08. Funcionamento da Ouvidoria ou Canal de Comunicação	27933	A ouvidoria ou canal de comunicação realiza atendimento de manifestações por meio eletrônico?	- Deve haver canal eletrônico disponível para recebimento de manifestações dos cidadãos, como: * Formulário eletrônico no site oficial; * E-mail institucional específico; * Sistema informatizado de ouvidoria (ex.: e-Ouv, Fala.BR ou sistema próprio). - O canal eletrônico deve estar ativo e acessível.	SIM/NÃO (COMBO BOX)	SIM	-	-	Servidor(a) responsável pela ouvidoria ou canal de comunicação do município	-

Questão de Avaliação	Item de Verificação	Questão Auxiliar		Requisitos de Atendimento	Opções de Resposta	Compõe Nota?	Dependência	Resultado quando a condição da dependência não for satisfeita	Interlocutor	Interlocutor substituto
Q03. Ouvidoria ou Canal de Comunicação	IV08. Funcionamento da Ouvidoria ou Canal de Comunicação	27934	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?	- O site oficial do Município ou o Portal da Transparência deve apresentar, de forma clara, instruções e informações atualizadas sobre como os cidadãos podem apresentar manifestações (reclamações, denúncias, sugestões, elogios, solicitações etc.); - As instruções devem abranger os seguintes meios de atendimento: * Eletrônico: site com formulário, sistema de ouvidoria (como o e-Ouv), * E-mail oficial ou outro canal online; * Telefônico: número de telefone válido para atendimento ao cidadão; e * Presencial: endereço físico com orientações sobre horário de funcionamento, localização, setor responsável, e fluxo de atendimento.	SIM/NÃO (COMBO BOX)	SIM	-	-	Servidor(a) responsável pela ouvidoria ou canal de comunicação do município	-
Q03. Ouvidoria ou Canal de Comunicação	IV08. Funcionamento da Ouvidoria ou Canal de Comunicação	27935	Informe o endereço eletrônico (Link) do site oficial que direcione exatamente à publicação das instruções e informações atualizadas sobre as formas como os usuários de serviços públicos podem se manifestar.	-	COMENTÁRIO (CAIXA DE TEXTO)	NÃO	(27934 == "SIM")	NÃO SE APLICA	Servidor(a) responsável pela ouvidoria ou canal de comunicação do município	-
Q03. Ouvidoria ou Canal de Comunicação	IV08. Funcionamento da Ouvidoria ou Canal de Comunicação	27936	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?	- O sistema eletrônico adotado pelo Município deve atender a todos os seguintes critérios: 1. Permitir o registro das manifestações de forma eletrônica (por meio de formulário, e-mail, aplicativo, etc.); 2. Gerenciar todo o processo da manifestação, incluindo: Protocolo de recebimento; Triagem e classificação (ex.: sugestão, denúncia, elogio, etc.); Encaminhamento para as áreas competentes; Controle dos prazos de resposta; Registro da resposta enviada ao cidadão; Arquivamento ou encerramento da manifestação.	SIM/NÃO (COMBO BOX)	SIM	-	-	Servidor(a) responsável pela ouvidoria ou canal de comunicação do município	-
Q03. Ouvidoria ou Canal de Comunicação	IV08. Funcionamento da Ouvidoria ou Canal de Comunicação	27937	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?	- Deve haver um formulário eletrônico específico para manifestações dos usuários dos serviços públicos; - O formulário deve estar disponível de forma visível e acessível no site oficial da Prefeitura, preferencialmente, em página identificada como "Ouvidoria", "Fale Conosco", "Canal de Comunicação" ou similar; - O formulário eletrônico deve permitir o registro de manifestações como: Reclamações; Denúncias; Sugestões; Elogios; Solicitações diversas (ex: pedido de informação ou providências); - O formulário deve conter campos básicos, tais como: Tipo de manifestação; Nome do cidadão (pode permitir anonimato, se desejado); Descrição da manifestação; Meios de contato para resposta (ex: e-mail, telefone);	SIM/NÃO (COMBO BOX)	SIM	-	-	Servidor(a) responsável pela ouvidoria ou canal de comunicação do município	-
Q03. Ouvidoria ou Canal de Comunicação	IV08. Funcionamento da Ouvidoria ou Canal de Comunicação	27938	Informe o endereço eletrônico (Link) do site oficial que direcione exatamente à publicação do formulário eletrônico para manifestação de usuários dos serviços públicos.	-	COMENTÁRIO (CAIXA DE TEXTO)	NÃO	(27937 == "SIM")	NÃO SE APLICA	Servidor(a) responsável pela ouvidoria ou canal de comunicação do município	-

Questão de Avaliação	Item de Verificação	Questão Auxiliar		Requisitos de Atendimento	Opções de Resposta	Compõe Nota?	Dependência	Resultado quando a condição da dependência não for satisfeita	Interlocutor	Interlocutor substituto
Q03. Ouvidoria ou Canal de Comunicação	IV08. Funcionamento da Ouvidoria ou Canal de Comunicação	27939	Há possibilidade de o usuário de serviços públicos, após o registro, acompanhar o trâmite de sua manifestação, por meio eletrônico, pelo protocolo fornecido?	- Deve haver sistema eletrônico que permita o usuário consultar, por meio do número do protocolo, o andamento da manifestação registrada; - O sistema deve estar disponível a qualquer momento, por meio da internet; - O sistema de consulta deve permitir identificar as etapas percorridas (ex.: recebida, encaminhada, em análise, respondida etc.); - O sistema deve conter mecanismo de busca por protocolo, sem exigir login em sistemas internos restritos; - A ferramenta deve estar visível no site da Prefeitura, na área da Ouvidoria ou Canal de Comunicação.	SIM/NÃO (COMBO BOX)	SIM	-	-	Servidor(a) responsável pela ouvidoria ou canal de comunicação do município	-
Q03. Ouvidoria ou Canal de Comunicação	IV08. Funcionamento da Ouvidoria ou Canal de Comunicação	27940	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?	- O Município não deve solicitar nem impor a necessidade de o cidadão explicar os motivos ou razões pessoais para registrar uma manifestação (denúncia, sugestão, reclamação, elogio, etc.); - Esse entendimento deve estar previsto em norma local e praticado na rotina do canal de comunicação; - O formulário não deve conter campo obrigatório para justificativa da manifestação e requisitos que condicionem o processamento da manifestação à demonstração de interesse pessoal; - A regra deve valer para todos os canais disponíveis (presencial, eletrônico, e-mail, telefone, etc.).	SIM/NÃO (COMBO BOX)	SIM	-	-	Servidor(a) responsável pela ouvidoria ou canal de comunicação do município	-
Q03. Ouvidoria ou Canal de Comunicação	IV08. Funcionamento da Ouvidoria ou Canal de Comunicação	27941	O Município respeita o prazo de 30 dias para apresentar resposta às manifestações dos usuários de serviços públicos?	- As manifestações devem ser atendidas dentro do prazo legal de apresentar resposta conclusiva ao cidadão no prazo de até 30 dias, contados do registro da manifestação; - Caso necessário, a prorrogação deve ser feita uma única vez, por mais 30 dias, com justificativa expressa.	SIM/NÃO (COMBO BOX)	SIM	-	-	Servidor(a) responsável pela ouvidoria ou canal de comunicação do município	-
Q03. Ouvidoria ou Canal de Comunicação	IV09. Gestão de Pessoas e Controle de Qualidade do Canal de Comunicação	27942	A ouvidoria ou canal de comunicação realizou estudo que indique o quantitativo ideal de profissionais necessários para o recebimento e tratamento das manifestações recebidas?	- O Município deve apresentar documentação que comprove a realização de estudo para dimensionar a força de trabalho necessária na ouvidoria ou canal de comunicação; - O estudo deve estimar o número de profissionais necessários para o recebimento e tratamento de manifestações na ouvidoria.	SIM/NÃO (COMBO BOX)	SIM	-	-	Servidor(a) responsável pela ouvidoria ou canal de comunicação do município	-
Q03. Ouvidoria ou Canal de Comunicação	IV09. Gestão de Pessoas e Controle de Qualidade do Canal de Comunicação	27943	Anexe o documento que contenha o estudo que indique o quantitativo ideal de profissionais para atuar na ouvidoria ou canal de comunicação.	-	ANEXO	NÃO	(27942 == "SIM")	NÃO SE APLICA	Servidor(a) responsável pela ouvidoria ou canal de comunicação do município	-
Q03. Ouvidoria ou Canal de Comunicação	IV09. Gestão de Pessoas e Controle de Qualidade do Canal de Comunicação	27944	O quantitativo de profissionais que atuam na ouvidoria ou canal de comunicação do município está de acordo com o estudo realizado?	O quantitativo atual de servidores que atuam na ouvidoria Deve estar de acordo com O dimensionado pelo estudo.	SIM/NÃO (COMBO BOX)	SIM	(27942 == "SIM")	NÃO	Servidor(a) responsável pela ouvidoria ou canal de comunicação do município	-
Q03. Ouvidoria ou Canal de Comunicação	IV09. Gestão de Pessoas e Controle de Qualidade do Canal de Comunicação	27945	O Município designou formalmente servidor(es) para o recebimento de manifestações junto à ouvidoria ou canal de comunicação?	- Deve haver documento formal que comprove a designação específica de servidor(es) para atuar no recebimento de manifestações por meio da ouvidoria ou canal de comunicação oficial. - Pode ser uma portaria, ordem de serviço, instrução normativa, resolução, decreto ou outro ato administrativo formal, desde que comprove a designação para essa função.	SIM/NÃO (COMBO BOX)	SIM	-	-	Servidor(a) responsável pela ouvidoria ou canal de comunicação do município	-

Questão de Avaliação	Item de Verificação	Questão Auxiliar		Requisitos de Atendimento	Opções de Resposta	Compõe Nota?	Dependência	Resultado quando a condição da dependência não for satisfeita	Interlocutor	Interlocutor substituto
Q03. Ouvidoria ou Canal de Comunicação	IV09. Gestão de Pessoas e Controle de Qualidade do Canal de Comunicação	27946	Anexe os documentos que comprovem a designação de servidor(es) para atuar junto à ouvidoria ou para o recebimento de manifestações no canal de comunicação.	-	ANEXO	NÃO	(27945 == "SIM")	NÃO SE APLICA	Servidor(a) responsável pela ouvidoria ou canal de comunicação do município	-
Q03. Ouvidoria ou Canal de Comunicação	IV09. Gestão de Pessoas e Controle de Qualidade do Canal de Comunicação	27947	Os servidores para atuar junto à ouvidoria ou para o recebimento de manifestações no canal de comunicação foram capacitados, no ano de referência, para o exercício da função em relação aos processos técnicos de trabalho?	- Deve haver comprovação da participação de todos os servidores designados para a ouvidoria ou canal de comunicação em ações de capacitação, com foco nos processos técnicos de trabalho; - As capacitações devem ter sido realizadas no exercício corrente (ano de referência da avaliação); - A capacitação pode ter sido realizada por entidade externa (ex.: CGU, CGE, TCE, escolas de governo) e/ou Equipe técnica interna especializada.	SIM/NÃO (COMBO BOX)	SIM	(27945 == "SIM")	NÃO	Servidor(a) responsável pela ouvidoria ou canal de comunicação do município	-
Q03. Ouvidoria ou Canal de Comunicação	IV09. Gestão de Pessoas e Controle de Qualidade do Canal de Comunicação	27948	Anexe a documentação que comprove a realização dos treinamentos relacionados à atuação dos servidores da ouvidoria ou canal de comunicação (certificados de participação ou frequência dos servidores designados; relatório de capacitação interna).	-	ANEXO	NÃO	(27947 == "SIM")	NÃO SE APLICA	Servidor(a) responsável pela ouvidoria ou canal de comunicação do município	-
Q03. Ouvidoria ou Canal de Comunicação	IV09. Gestão de Pessoas e Controle de Qualidade do Canal de Comunicação	27949	O Município elaborou relatório de gestão, para o exercício anterior ao ano de referência, que consolide o processo de recebimento, análise e respostas das manifestações dos usuários de serviços públicos, apontando eventuais falhas e sugestões de melhorias?	- Deve ser elaborado um relatório de gestão da ouvidoria ou canal de comunicação; - O relatório a ser apresentado deve ser o referente ao exercício anterior; - Pode ser denominado "relatório de ouvidoria", "relatório de gestão da ouvidoria", "relatório de manifestações", etc. - Conteúdo mínimo do relatório: * Quantitativo de manifestações recebidas, classificadas por tipo (reclamações, denúncias, sugestões, elogios etc.); * Informações sobre o tempo médio de resposta; * Dados sobre os temas mais recorrentes; * Análise crítica das manifestações, com identificação de possíveis falhas ou gargalos na prestação de serviços; * Sugestões de melhorias ou providências adotadas (ou encaminhadas a setores competentes). - O relatório deve estar publicamente disponível no site oficial ou no Portal da Transparência do Município.	SIM/NÃO (COMBO BOX)	SIM	-	-	Servidor(a) responsável pela ouvidoria ou canal de comunicação do município	-
Q03. Ouvidoria ou Canal de Comunicação	IV09. Gestão de Pessoas e Controle de Qualidade do Canal de Comunicação	27950	Informe o endereço eletrônico (Link) do site oficial que direcione exatamente à publicação do relatório em questão.	-	COMENTÁRIO (CAIXA DE TEXTO)	NÃO	(27949 == "SIM")	NÃO SE APLICA	Servidor(a) responsável pela ouvidoria ou canal de comunicação do município	-
Q03. Ouvidoria ou Canal de Comunicação	IV09. Gestão de Pessoas e Controle de Qualidade do Canal de Comunicação	27951	O relatório inclui um resumo consolidado com o número de manifestações recebidas e tratadas, detalhadas por tipo de atendimento (Presencial, Telefônico, Online e Carta), além da indicação do tempo médio de atendimento?	- Deve haver quadro, gráfico, tabela, ou alguma outra forma de demonstrar o total de manifestações recebidas e tratadas no exercício correspondente ao relatório. - Os dados devem estar classificados por tipo de atendimento: presencial, telefônico, online (formulário eletrônico, e-mail, sistema, etc.), carta (manifestação entregue fisicamente). - Deve ser possível identificar o número de manifestações tratadas/concluídas, com dados comparativos (por exemplo, recebidas x respondidas). - A manifestação "tratada" deve ser aquela com resposta conclusiva ou encaminhamento para solução. - O relatório deve apresentar a média de dias entre o recebimento e a resposta final.	SIM/NÃO (COMBO BOX)	SIM	(27949 == "SIM")	NÃO	Servidor(a) responsável pela ouvidoria ou canal de comunicação do município	-

Questão de Avaliação	Item de Verificação	Questão Auxiliar		Requisitos de Atendimento	Opções de Resposta	Compõe Nota?	Dependência	Resultado quando a condição da dependência não for satisfeita	Interlocutor	Interlocutor substituto
Q03. Ouvidoria ou Canal de Comunicação	IV09. Gestão de Pessoas e Controle de Qualidade do Canal de Comunicação	27952	O relatório inclui uma demonstração consolidada da evolução mensal das quantidades de manifestações recebidas/tratadas por categoria (Reclamação, Denúncia, Comunicação, Sugestão, Elogio)?	- O relatório deve apresentar séries temporais mensais, ou seja, quantidade de manifestações por mês do exercício (janeiro a dezembro). - Pode ser em formato de tabela, gráfico de colunas ou linha temporal. - A demonstração deve classificar as manifestações, tais como: Reclamação; Denúncia; Comunicação (ou simples solicitação de informação); Sugestão; Elogio. - A apresentação deve ser sintética e consolidada, facilitando a avaliação de desempenho ao longo do tempo.	SIM/NÃO (COMBO BOX)	SIM	(27949 == "SIM")	NÃO	Servidor(a) responsável pela ouvidoria ou canal de comunicação do município	-
Q03. Ouvidoria ou Canal de Comunicação	IV09. Gestão de Pessoas e Controle de Qualidade do Canal de Comunicação	27953	O relatório contempla os pontos recorrentes apontados nas manifestações recebidas e as principais providências que foram tomadas pela administração de modo a solucionar os apontamentos realizados?	- O relatório deve apontar os principais temas, problemas ou tópicos mais mencionados nas manifestações recebidas ao longo do exercício. - A identificação pode ser feita por meio de: Listagens, Análises qualitativas, Classificações por área ou assunto, Gráficos de frequência. - O relatório deve indicar, de forma clara e objetiva, as ações ou providências adotadas pela administração para: solucionar, responder, mitigar, ou prevenir os problemas apontados. - Deve existir uma correlação visível entre as manifestações recorrentes e as providências adotadas. Exemplo: se houve recorrência de manifestações sobre demora em marcações na saúde, o relatório deve apresentar medidas adotadas na área para enfrentar o problema.	SIM/NÃO (COMBO BOX)	SIM	(27949 == "SIM")	NÃO	Servidor(a) responsável pela ouvidoria ou canal de comunicação do município	-
Q04. Controle Social e Comunicação	IV10. Participação Social	27961	A Ouvidoria ou o Canal de Comunicação do Município, visando o fomento ao controle social, foi cientificada, no ano de referência, quanto a realização das audiências públicas com no mínimo 10 dias de antecedência?	- Deve haver comunicação formal à ouvidoria ou canal de comunicação do município de todas as audiências públicas realizadas no exercício, com antecedência mínima de 10 (dez) dias; - A comunicação pode ser feita por documento de comunicação, memorando interno, e-mail oficial, ofício ou sistema de gestão que registre o envio da informação.	SIM/NÃO (COMBO BOX)	SIM	-	-	Servidor(a) responsável pela ouvidoria ou canal de comunicação do município	-
Q04. Controle Social e Comunicação	IV10. Participação Social	27971	A Ouvidoria ou canal de comunicação do Município promoveu eventos, ações educativas ou campanhas, no ano de referência, com o objetivo de capacitar a sociedade e os servidores públicos sobre o funcionamento da própria Ouvidoria e sobre os procedimentos para realização de pedidos de acesso à informação?	- As ações devem ter por finalidade: * Esclarecer o funcionamento da Ouvidoria ou canal de comunicação; * Orientar a população sobre como realizar manifestações e/ou pedidos com base na Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011); * Promover o controle social e o uso consciente desses canais; - As ações devem ter sido voltadas à sociedade civil e/ou a servidores públicos municipais; Eventos internos com foco apenas em rotinas da equipe da ouvidoria não são suficientes; - Exemplos aceitáveis de ações: Oficinas, palestras ou rodas de conversa presenciais ou online; Campanhas informativas em redes sociais ou no site institucional; Participação ativa da Ouvidoria em audiências públicas ou fóruns sociais; Distribuição de cartilhas educativas ou materiais visuais acessíveis; Webinars sobre transparência pública, cidadania, ou acesso à informação. - Pelo menos uma ação deve ter ocorrido no exercício corrente. - Documentos comprobatórios: Registros em atas, notícias no site, fotos, prints de publicações; Materiais divulgados (folders, vídeos, slides etc.); Relatórios da Ouvidoria que mencionem a realização das ações; Publicações em redes sociais oficiais do Município;	SIM/NÃO (COMBO BOX)	SIM	-	-	Servidor(a) responsável pela ouvidoria ou canal de comunicação do município	-
Q04. Controle Social e Comunicação	IV10. Participação Social	27972	Anexe documento que comprove a realização dos eventos de controle social promovidos pela ouvidoria (materiais de divulgação, cartazes, folders, atas, registros de presença).	-	ANEXO	NÃO	(27971 == "SIM")	NÃO SE APLICA	Servidor(a) responsável pela ouvidoria ou canal de comunicação do município	-