



CÂMARA MUNICIPAL DE PAULÍNIA
ESTADO DE SÃO PAULO

MANUAL DE PROCEDIMENTOS
OUVIDORIA / SIC
CÂMARA MUNICIPAL DE PAULÍNIA-SP

08 de setembro de 2026

Paulínia, SP



Finalidade

O Manual de Procedimentos é um documento voltado à uniformização das rotinas relacionadas ao recebimento, tratamento e resposta às manifestações recebidas pela Ouvidoria e pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da Câmara Municipal de Paulínia. O objetivo deste documento é garantir que as manifestações recebam um tratamento igual, transparente e dentro do prazo.

O Manual de Procedimentos é destinado não somente à Ouvidoria mas também aos demais setores da Câmara Municipal de Paulínia que participam do atendimento às manifestações. Ele também está disponível para acesso público na página da Ouvidoria, a fim de que qualquer cidadão possa entender como o órgão funciona.

Base legal

As regras deste Manual seguem as seguintes normas:



CÂMARA MUNICIPAL DE PAULÍNIA

ESTADO DE SÃO PAULO

- Resolução nº 282/2021 – “Dispõe sobre a aplicação da Lei de Acesso à Informação - Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, no âmbito da Câmara Municipal de Paulínia e dá outras providências.”.
- Resolução nº 307/2022 – “Dispõe sobre a criação da Ouvidoria da Câmara Municipal de Paulínia e dá outras providências.”.
- Resolução nº 312/2022 – “Dispõe sobre o Regimento Interno da Câmara Municipal de Paulínia.”.
- Resolução nº 323/2022 – “Regulamenta a aplicação da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), no âmbito do serviço administrativo da Câmara Municipal de Paulínia.”.
- Ato da Mesa nº 07/2024 – “Regulamenta a Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos, no âmbito da Câmara Municipal de Paulínia, e dá outras providências.”.



Tipos de manifestação

Consideram-se manifestações as reclamações, sugestões, denúncias, elogios, solicitações e pedidos de informação apresentados pelos usuários. As descrições de cada tipo de manifestação são apresentadas no quadro a abaixo.

Tipo	Descrição
Reclamação	Demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.
Sugestão	Apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos.
Denúncia	Ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.
Elogio	Demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido.
Solicitação	Pedir providência ou informação não coberta pelas demais categorias.
Acesso à Informação (LAI)	Obter acesso à informação de domínio público.



Canais de atendimento

A Ouvidoria/SIC possui os seguintes canais de atendimento:

Canal	Como acessar
Presencial	Endereço: Rua Carlos Pazetti, 290, Jd. Vista Alegre, Paulínia-SP, em horário de expediente, em instalações acessíveis.
Formulário Eletrônico	Link dos sistemas FalaBR (Ouvidoria) e InformaBR (SIC) disponíveis em www.camarapaulinia.sp.gov.br/ouvidoria/ .
Telefone	(19) 3874-7878, em horário de expediente.
E-mail	ouvidoria@camarapaulinia.sp.gov.br

As formas de atendimento Presencial e via Formulário Eletrônico são destinadas ao registro de manifestações (FalaBR) e pedidos de acesso à informação (InformaBR). Importante ressaltar que essas plataformas são geridas pela Controladoria Geral da União (CGU) e foram adotadas pela Câmara Municipal



de Paulínia por serem gratuitas e padronizadas de acordo com as normas federais sobre os temas.

No caso de atendimento presencial, o ouvidor irá colher as informações da manifestação para, posteriormente, registrá-la para o cidadão no respectivo sistema. No formulário eletrônico, o próprio manifestante irá registrar a sua manifestação pelo FalaBR ou pedido de acesso à informação pelo InformaBR. O Telefone e o E-mail são canais destinados a orientações e outros assuntos relacionados à Ouvidoria e Lei de Acesso à Informação.

Como as manifestações são tratadas

1. Registro: toda manifestação/pedido de acesso à informação é registrada no FalaBR/InformaBR, ainda que ela tenha sido recebida de forma presencial. Após o registro da manifestação/pedido de acesso à informação, um aviso é enviado ao e-mail da Ouvidoria. O manifestante/usuário poderá visualizar o seu protocolo (e todas as informações dele) na



opção “Acessar Manifestações” no FalaBR ou na opção “Ver meus pedidos” no InformaBR.

2. **Análise:** a Ouvidoria faz uma análise inicial da manifestação. Se a manifestação não for de competência da Câmara, o manifestante é orientado a procurar o órgão/ouvidoria que possui a devida competência. Se for uma denúncia que não seja de competência da Câmara, será solicitado ao denunciante o consentimento para compartilhamento dos dados pessoais dele antes de encaminhá-la ao órgão competente. Se o denunciante não autorizar o compartilhamento, a denúncia será encaminhada com os dados pessoais pseudoanonimizados. O denunciante tem 20 dias para responder ao pedido de consentimento para o compartilhamento dos seus dados. Se a manifestação for de competência da Câmara mas o conteúdo dela não for suficiente para atuação da área responsável, é feito um pedido de complementação ao usuário. Nesse caso, o



CÂMARA MUNICIPAL DE PAULÍNIA

ESTADO DE SÃO PAULO

usuário tem 20 dias para responder ao pedido de complementação.

3. Encaminhamento interno: se a manifestação for de competência da Câmara e o conteúdo for suficiente para atuação, ela será encaminhada ao departamento responsável para providências.
4. Prazos de resposta: O prazo para dar ciência ao demandante acerca das providências adotadas será de 30 dias, prorrogável por igual período uma única vez, desde que devidamente justificado, para oferecer uma resposta conclusiva. No caso de pedidos de acesso à informação, o prazo será de 20 dias, que poderá ser prorrogado por mais 10 dias.
5. Resposta e encerramento: a resposta da unidade responsável é encaminhada ao manifestante, explicando as providências tomadas ou os motivos pelos quais um pedido não pôde ser atendido. Após o envio, a



manifestação/pedido de acesso à informação é concluída no sistema FalaBR/InformaBR.

6. Casos de arquivamentos: se um pedido de complementação ao usuário não for respondido por ele no prazo de 20 dias, a manifestação será arquivada automaticamente pelo sistema, sem a produção da resposta conclusiva. Manifestações duplicadas, confusas ou sem sentido ou mesmo manifestações impróprias também são condições para o arquivamento. No caso de denúncias, se o denunciante não responder o pedido de consentimento para o compartilhamento de dados (autorizando ou não), a denúncia é arquivada.

Caso o manifestante queira, ele poderá fazer uma denúncia de forma anônima, sem autenticação. Nesse caso, o sistema garante sigilo total e não coleta o endereço de IP do usuário. No entanto, denúncias anônimas não permitem acompanhamento ou interações futuras com a Ouvidoria, como



complementos de informações ou recebimento de respostas.

Indicadores de desempenho e relatório de gestão

A Ouvidoria acompanha, os seguintes indicadores:

- Número de manifestações recebidas, por período e tipo;
- Tempo médio de resposta às manifestações;
- Taxa de resolução (manifestações concluídas em relação às recebidas);
- Setores e temas mais demandados;
- Satisfação dos usuários.

Mensalmente, a Ouvidoria elabora o Relatório de Gestão com um resumo das manifestações recebidas, as providências adotadas, os indicadores de gestão e demais atividades executadas naquele mês e encaminha o relatório ao Secretário Geral para conhecimento. Anualmente, a Ouvidoria reúne os dados dos relatórios mensais e elabora o Relatório Anual de



Gestão, o qual é publicado na página da Ouvidoria no website da Câmara.

Disposições finais

Este manual será revisado sempre que houver necessidade, seja por alteração normativa, de estrutura ou mesmo de rotina. Os casos não previstos neste Manual serão resolvidos pela Ouvidora com base na legislação aplicável e, quando necessário, sob orientação da Secretaria Geral.

Danilo de Melo Brunini
Ouvidor - Encarregado de Dados