

PREFEITURA MUNICIPAL  
**NOVA SANTA BÁRBARA**

DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

**PORTARIA N.º 150/2025**

Define as responsabilidades específicas nas etapas do fluxo de atendimento às manifestações dos cidadãos no âmbito da Ouvidoria Municipal e do Serviço de Informação ao Cidadão SIC, e dá outras providências.

O Prefeito Municipal de Nova Santa Bárbara, Claudemir Valério, no uso de suas atribuições legais, e considerando:

- a necessidade de explicitar e padronizar as atribuições funcionais relacionadas ao atendimento ao cidadão;
- a importância de organização das etapas do fluxo de trabalho da Ouvidoria Municipal e do SIC;
- o aprimoramento contínuo dos serviços públicos e a transparência administrativa;

**RESOLVE**

**Art. 1º** A presente Portaria estabelece os responsáveis por cada etapa do fluxo de atendimento das manifestações, pedidos de informação, solicitações, reclamações, sugestões e denúncias encaminhadas pelos cidadãos por meio da Ouvidoria Municipal e do Serviço de Informação ao Cidadão SIC.

**Art. 2º** O fluxo de atendimento observará as seguintes etapas, com as respectivas atribuições:

**I** Recebimento da manifestação: servidor responsável pelo atendimento presencial da Ouvidoria Municipal e do SIC.

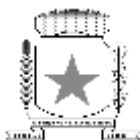
**II** Registro da solicitação em sistema oficial: Ouvidor Municipal, Cristiano de Almeida, que deverá registrar fielmente as informações fornecidas pelo cidadão e anexar documentos apresentados.

**III** Classificação e triagem da demanda: Ouvidor Municipal, Cristiano de Almeida, que deverá identificar o tipo de manifestação, o assunto e o setor responsável.

**IV** Encaminhamento ao setor competente: Ouvidor Municipal, Cristiano de Almeida, mediante sistema oficial ou expediente administrativo.

**V** Elaboração da resposta técnica ou administrativa: unidade ou setor administrativo responsável pelo assunto da demanda, devendo observar prazo regulamentar e prestar informações completas e fidedignas.

**VI** Retorno da resposta ao cidadão: Ouvidor Municipal, Cristiano de Almeida, que realizará o envio da resposta por meio presencial ou eletrônico, conforme o caso.



# PREFEITURA MUNICIPAL NOVA SANTA BÁRBARA

DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

**VII** Registro do encerramento da manifestação: Ouvidor Municipal, Cristiano de Almeida, após confirmação de que todas as etapas foram concluídas.

**Art. 3º** Os setores municipais deverão atender, com prioridade, os encaminhamentos oriundos da Ouvidoria e do SIC, observando prazos, qualidade das informações e clareza das respostas.

**Art. 4º** A Ouvidoria Municipal manterá controle estatístico das demandas, contendo: quantidade de manifestações registradas, setores mais acionados, prazos médios de resposta e assuntos mais recorrentes.

**Art. 5º** A Ouvidoria elaborará relatório mensal de atividades, que será encaminhado ao Gabinete do Prefeito e publicado no Portal da Transparência.

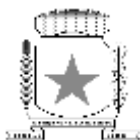
**Art. 6º** Os servidores envolvidos no fluxo de atendimento ao cidadão deverão participar de capacitação anual para aperfeiçoamento das práticas de atendimento, transparência e comunicação institucional.

**Art. 7º** O Ouvidor Municipal, Cristiano de Almeida, será o responsável pela coordenação geral das atividades descritas nesta Portaria, pela fiscalização do cumprimento dos prazos e pela manutenção dos registros administrativos.

**Art. 8º** Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Nova Santa Bárbara, 11 de Novembro de 2025.

**Claudemir Valério**  
Prefeito Municipal



PREFEITURA MUNICIPAL

# NOVA SANTA BÁRBARA

DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

## **FLUXOGRAMA OUVIDORIA**

