



**OUVIDORIA
DA CIDADE**

SANTO ANDRÉ

MANUAL DE PROCEDIMENTOS

DA OUVIDORIA GERAL DA CIDADE DE SANTO ANDRÉ



**ESCUTA
QUE ACOLHE**



**TRANSPARÊNCIA
QUE CONECTA**



**PARTICIPAÇÃO
QUE TRANSFORMA**



**VERSÃO 1.0
JULHO / 2026**

ESTRUTURA DA EQUIPE



**OUVIDORIA
DA CIDADE**
SANTO ANDRÉ

Uma equipe integrada, comprometida
e ao lado do cidadão andreense.

OUVIDOR GERAL



Ronaldo Martim

Liderança, visão estratégica e compromisso com a cidadania e a melhoria contínua dos serviços públicos.

OUVIDOR GERAL ADJUNTO



Alexandre Vieira

Articulação com as Secretarias de Governo, promovendo integração, diálogo e soluções conjuntas em benefício da população.

ASSESSORES ESPECIAIS



Kelly Dreer

Apoio técnico e estratégico em projetos e ações da Ouvidoria.
Gestora do Programa AquiNão! de Combate e Prevenção aos assédios.



Douglas Leugi Goularti

Suporte em análise de manifestações e produção de informações.
Responsável pelas ações itinerantes da Ouvidoria Geral.

ADMINISTRATIVO



Diego de Siqueira Semeão

Gerência Administrativa e responsável por gerir e acompanhar processos internos.



Amanda Cavalcante de Tomim

Encarregada Administrativa responsável pela organização e apoio às demandas da ouvidoria.



Rosana Scolari

Encarregada responsável pelo atendimento ao público, documentação e gestão de informações.



Carlos Alberto Barbosa de Jesus

Responsável pelo atendimento ao público, organização e apoio às demandas da ouvidoria.



Vinícius Rossi

Responsável pelo atendimento ao público, organização e apoio às demandas da ouvidoria.



PAQ - PROGRAMA ANDREENSE DE QUALIFICAÇÃO



Betânia Ceglia

Responsável pela organização da Ouvidoria e participante do PAQ - Programa Andreense de Qualificação.



Trabalhamos juntos, lado a lado, com um propósito comum: **ouvir, acolher e transformar** para construir uma Santo André cada vez melhor para todos.



EQUIPE
INTEGRADA



ATENDIMENTO
HUMANIZADO



DIÁLOGO E
PARTICIPAÇÃO



GESTÃO
TRANSPARENTE



CONFIANÇA E
RESULTADOS

ATENDIMENTO HUMANIZADO



OUVIDORIA
DA CIDADE
SANTO ANDRÉ

Acolher, ouvir e orientar com respeito
é o que nos conecta ao cidadão.



OS 10 MANDAMENTOS DO ATENDIMENTO DA OUVIDORIA



1. Escutar sem interromper.



2. Demonstrar interesse genuíno.



3. Não julgar.



4. Não discutir.



5. Nunca prometer o que
não pode cumprir.



6. Utilizar linguagem simples.



7. Demonstrar empatia.



8. Preservar sigilo.



9. Tratar todos igualmente.



10. Encerrar confirmando o
entendimento da demanda.



FRASES RECOMENDADAS



- ✓ "Entendo sua preocupação."
- ✓ "Vamos analisar sua situação."
- ✓ "Vou orientá-lo sobre o melhor caminho."
- ✓ "Agradeço por compartilhar conosco."
- ✓ "Estamos aqui para ajudar."
- ✓ "Sua manifestação é muito importante."



- ✗ "Isso não é conosco."
- ✗ "Não posso fazer nada."
- ✗ "O senhor está errado."
- ✗ "Volte outro dia."
- ✗ "É problema de outro setor."



Cada atendimento é uma oportunidade
de **transformar experiências**
e fortalecer a **confiança**
na gestão pública.



OUVIR
COM ATENÇÃO



ACOLHER
COM RESPEITO



ORIENTAR
COM CLAREZA



AGIR COM
RESPONSABILIDADE

FLUXO DO ATENDIMENTO DA OUVIDORIA



**OUVIDORIA
DA CIDADE**
SANTO ANDRÉ

Nosso compromisso é ouvir, acolher e transformar cada manifestação em melhoria para a cidade.



CIDADÃO ANDREENSE

Sua voz é o ponto de partida para a transformação.



01



RECEBIMENTO

A manifestação é recebida pelos canais oficiais da Ouvidoria com atenção e respeito.

- Presencial
- Telefone
- E-mail
- Site
- Redes Sociais
- Colab
- Ouvidoria Itinerante

02



ANÁLISE E TRIAGEM

A equipe analisa e classifica a manifestação, identificando o órgão responsável e a melhor forma de encaminhamento.

03



ENCAMINHAMENTO

A demanda é encaminhada ao setor competente para análise e providências.



Integração com as Secretarias e órgãos municipais.

04



TRATATIVA

O órgão responsável analisa a demanda e adota as providências necessárias.



Acompanhamento e articulação contínua.

05



RESPOSTA

A Ouvidoria recebe a resposta do órgão e devolve ao cidadão, de forma clara, objetiva e transparente.



Resposta dentro do prazo legal, com foco na clareza e qualidade.

06



ANÁLISE E MELHORIA CONTÍNUA

As informações são analisadas para identificar padrões, propor melhorias e prevenir novas ocorrências.



Dados que geram conhecimento e transformam a cidade



COMPROMISSO COM A CIDADANIA

Mais que ouvir, nosso compromisso é transformar a participação em melhores serviços e uma Santo André cada vez melhor para todos.



SIGILO, ÉTICA E TRANSPARÊNCIA

Garantimos o sigilo, a ética e a transparência em todas as etapas do atendimento.



PARTICIPAÇÃO QUE FAZ A DIFERENÇA

Sua participação é essencial para construirmos uma cidade mais justa, eficiente e humana.

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO



OUVIDORIA
DA CIDADE
SANTO ANDRÉ

CADA MANIFESTAÇÃO TEM UM PROPÓSITO.
ENTENDA, ORIENTE E ENCAMINHE CORRETAMENTE.

DENÚNCIA



O que é?

Comunicação de possível irregularidade, suspeitas, fraude, corrupção, abuso de poder ou situação que cause prejuízo ao interesse público.

EXEMPLOS

- Servidor que exige vantagem indevida
- Uso irregular de veículo público
- Obra pública com suspeita de irregularidade
- Maus-tratos a animais
- Assédio moral ou sexual
- Comércio irregular

COMO ATENDER

- ✓ Ouvir atentamente
- ✓ Não emitir opiniões
- ✓ Não julgar a veracidade
- ✓ Coletar informações
- ✓ Garantir o sigilo

ENCAMINHAMENTO

Corregedoria, Sindicância, Secretaria, Ministério Público do Estado de São Paulo, Órgãos de controle.

RECLAMAÇÃO



O que é?

Manifestação de insatisfação relacionada à prestação de serviços públicos.

EXEMPLOS

- Buraco não reparado
- Atendimento inadequado
- Demora excessiva
- Serviço executado de forma incorreta
- Falta de retorno de protocolo

COMO ATENDER

- ✓ Demonstrar empatia
- ✓ Compreender o impacto
- ✓ Identificar protocolos
- ✓ Confirmar informações

ENCAMINHAMENTO

Órgão responsável pela prestação do serviço.

SUGESTÃO



O que é?

Manifestação por meio da qual o cidadão apresenta ideias, propostas ou melhorias para os serviços públicos.

EXEMPLOS

- Implantação de novos serviços
- Mudanças em procedimentos
- Ampliação de horários
- Melhorias em equipamentos públicos

COMO ATENDER

- ✓ Valorizar a participação
- ✓ Registrar a proposta
- ✓ Evitar julgamentos

ENCAMINHAMENTO

Área competente para avaliação técnica e administrativa.

ELOGIO



O que é?

Manifestação de reconhecimento por serviço prestado ou atendimento recebido.

EXEMPLOS

- Elogio a servidor
- Reconhecimento de equipe
- Aprovação de programa municipal
- Atendimento excepcional

COMO ATENDER

- ✓ Registrar integralmente
- ✓ Identificar o servidor ou setor
- ✓ Valorizar o reconhecimento

ENCAMINHAMENTO

Ao servidor citado, à chefia imediata ou à secretaria responsável.

ACESSO À INFORMAÇÃO



O que é?

Solicitação formal de informações públicas produzidas ou mantidas pela Administração Municipal (Lei Federal nº 12.527/2011).

EXEMPLOS

- Solicitação de contratos
- Dados estatísticos
- Informações sobre programas públicos
- Relatórios administrativos

COMO ATENDER

- ✓ Verificar se é informação pública
- ✓ Identificar o pedido
- ✓ Orientar sobre prazos
- ✓ Registrar a solicitação

ENCAMINHAMENTO

Órgão detentor da informação.

PRAZO

20 dias + 10 dias (prorrogação justificada).



SIGILO, ÉTICA E TRANSPARÊNCIA

Garantimos o sigilo, a ética e a transparência em todas as etapas do atendimento.



PARTICIPAÇÃO QUE FAZ A DIFERENÇA

Sua participação é essencial para construirmos uma cidade mais justa, eficiente e humana.

PRAZOS QUE GARANTEM RESPEITO E CONFIANÇA



OUVIDORIA
DA CIDADE
SANTO ANDRÉ

Compromisso com o cidadão. Responsabilidade de todos.

A Ouvidoria da Cidade de Santo André atua com base na Lei Municipal nº 10.879/2025, que estabelece prazos claros para o encaminhamento e para o retorno das demandas recebidas.



**PRAZO É RESPEITO.
RESPOSTA É CONFIANÇA.**

Cada manifestação recebida merece atenção, agilidade e resolutividade.

PRAZOS ESTABELECIDOS PELA LEI 10.879/2025



ENCAMINHAMENTO DA DEMANDA

A Ouvidoria encaminhará a manifestação ao órgão ou entidade responsável no prazo de até

5 DIAS ÚTEIS

a contar do recebimento.



ANÁLISE INTERNA PELO ÓRGÃO

O órgão ou entidade responsável deverá analisar a manifestação e prestar as informações à Ouvidoria no prazo de até

20 DIAS ÚTEIS

a contar do recebimento.



RESPOSTA AO CIDADÃO

A Ouvidoria, após receber as informações do órgão, deverá responder ao cidadão no prazo de até

30 DIAS

contados do recebimento da manifestação.



Prorrogação: Os prazos poderão ser prorrogados uma única vez, por igual período, mediante justificativa expressa e comunicação ao cidadão.

COMO FUNCIONA NA PRÁTICA



1 RECEBIMENTO

A Ouvidoria recebe a manifestação do cidadão.



2 ENCAMINHAMENTO

Em até 5 dias úteis, a Ouvidoria encaminha ao órgão responsável.



3 ANÁLISE INTERNA

O órgão tem até 20 dias úteis para analisar e devolver as informações.



4 RESPOSTA AO CIDADÃO

A Ouvidoria tem até 30 dias (contados do recebimento) para responder ao cidadão.



RESPONSABILIDADE COMPARTILHADA

O cumprimento dos prazos depende da atuação integrada entre a Ouvidoria e os órgãos da Administração Municipal. O respeito a esses prazos é essencial para garantir os direitos dos cidadãos e fortalecer a confiança na gestão pública.

- ✓ Agilidade
- ✓ Transparência
- ✓ Compromisso
- ✓ Respeito ao cidadão



Cumprir prazos não é apenas uma obrigação legal.

É o nosso compromisso com uma Santo André melhor para todos.

DIREITOS E DEVERES DO SERVIDOR MUNICIPAL

Princípios fundamentais previstos no Estatuto dos Servidores Públicos Municipais de Santo André.



OUVIDORIA
DA CIDADE
SANTO ANDRÉ



DIREITOS DO SERVIDOR



Receber remuneração conforme a legislação;



Ambiente de trabalho digno e seguro;



Capacitação e desenvolvimento profissional;



Licenças e afastamentos previstos em lei;



Férias e descanso remunerado;



Progressão funcional quando cabível;



Previdência e assistência previstas na legislação;



Ampla defesa e contraditório em processos administrativos.



DEVERES DO SERVIDOR



Cumprir as leis, regulamentos e ordens legais;



Exercer o cargo com zelo, eficiência e responsabilidade;



Tratar o cidadão com urbanidade, respeito e imparcialidade;



Manter sigilo sobre informações protegidas;



Preservar o patrimônio público;



Agir com ética, honestidade e transparência;



Comparecer pontualmente ao trabalho;



Comunicar irregularidades das quais tiver conhecimento.

PRINCÍPIOS QUE ORIENTAM O SERVIDOR PÚBLICO



Legalidade



Impessoalidade



Moralidade



Publicidade



Eficiência



Ética



Transparência



Interesse Público



Ser servidor público é exercer diariamente o compromisso de servir à população com **ética**, **responsabilidade** e **respeito ao interesse público**.



BASE LEGAL:

Lei Municipal nº 1.492/1959
(Estatuto dos Servidores Públicos Municipais de Santo André),
com alterações posteriores,
e legislação municipal vigente.



PADRÕES DE COMPORTAMENTO DOS PROFISSIONAIS DE OUVIDORIAS



OUVIDORIA
DA CIDADE
SANTO ANDRÉ



O QUE VOCÊ DEVE FAZER (CONDUTA CORRETA)



1. ATENDIMENTO HUMANIZADO E EMPÁTICO:

Ouvir o cidadão com paciência, sem pré-julgamentos ou discriminação, tratando-o como sujeito pleno de direitos.



2. IMPARCIALIDADE:

Agir de forma neutra, analisando os fatos friamente e sem emitir opiniões político-partidárias ou pessoais.



3. SIGILO E PROTEÇÃO DE DADOS:

Proteger a identidade do manifestante (especialmente em denúncias) e seguir as regras da LGPD no tratamento de dados.



4. TRANSPARÊNCIA E CLAREZA:

Usar linguagem simples e acessível ao responder ao cidadão, informando seus direitos e o andamento do processo.



5. POSTURA COLABORATIVA:

Utilizar as manifestações (reclamações e sugestões) como ferramentas de melhoria contínua para a gestão pública.



O QUE VOCÊ NÃO DEVE FAZER (CONDUTA ERRADA)



1. PRECONCEITO OU PRÉ-JULGAMENTO:

Discriminar o cidadão ou desqualificar a manifestação com base em gênero, raça, religião ou classe social.



2. QUEBRA DE SIGILO:

Revelar a identidade de um denunciante sem o seu consentimento expresso, o que pode gerar retaliações e infrações disciplinares.



3. PERDA DE PRAZOS:

Deixar o cidadão sem resposta dentro do limite legal (geralmente de 30 dias, prorrogáveis por igual período).



4. USO POLÍTICO OU PESSOAL:

Usar o cargo na ouvidoria para perverter o propósito do órgão, favorecer grupos políticos ou perseguir desafetos institucionais.



5. OMISSÃO OU JULGAMENTO:

Julgar moralmente o manifestante ou ignorar uma demanda por considerá-la "sem importância".



COMO SE PORTAR

A postura exigida é de discrição, civilidade, cortesia e respeito à dignidade humana.

O profissional de ouvidoria deve manter o controle emocional, demonstrar real disposição para servir e não assumir uma postura defensiva ao receber críticas ao órgão onde trabalha.

A comunicação deve ser clara, objetiva e orientada para a resolução de problemas.

BOAS ATITUDES GERAM BOAS SOLUÇÕES



OUVIDORIA
DA CIDADE
SANTO ANDRÉ

EM CADA ATENDIMENTO,
ESCOLHEMOS O CAMINHO
DA CONFIANÇA OU DO
DISTANCIAMENTO.

CAMINHO DA
EXCELÊNCIA

CAMINHO QUE
DEVEMOS EVITAR



DIREITOS DO SERVIDOR



Receber remuneração
conforme a legislação;



Ambiente de trabalho
digno e seguro;



Capacitação e desenvolvimento
profissional;



Licenças e afastamentos
previstos em lei;



Férias e descanso
remunerado;



Progressão funcional
quando cabível;



Previdência e assistência
previstas na legislação;



Ampla defesa e contraditório
em processos administrativos.



DEVERES DO SERVIDOR



Cumprir as leis, regulamentos
e ordens legais;



Exercer o cargo com zelo,
eficiência e responsabilidade;



Tratar o cidadão com urbanidade,
respeito e imparcialidade;



Manter sigilo sobre
informações protegidas;



Preservar o patrimônio
público;



Agir com ética, honestidade
e transparência;



Comparecer pontualmente
ao trabalho;



Comunicar irregularidades
das quais tiver conhecimento.

PRINCÍPIOS QUE ORIENTAM O SERVIDOR PÚBLICO



Legalidade



Impessoalidade



Moralidade



Publicidade



Eficiência



Ética



Transparência



Interesse
Público

“

Ser servidor público é exercer diariamente o compromisso de servir à população com **ética, responsabilidade e respeito ao interesse público.**

”



BASE LEGAL:

Lei Municipal nº 1.492/1959
(Estatuto dos Servidores Públicos
Municipais de Santo André),
com alterações posteriores,
e legislação municipal vigente.



OUVIDORIA
DA CIDADE
SANTO ANDRÉ

NOSSA REGRA DE OURO



Toda manifestação deve ser tratada como uma **oportunidade de melhorar a Administração Pública** e fortalecer a confiança entre o cidadão e a Prefeitura de Santo André.



Por trás de cada protocolo existe uma **pessoa, uma necessidade e uma expectativa legítima** de ser ouvida.



Aqui, todos os que nos acionam,
tem **100% de razão,**
Sempre!



Ouvir é o nosso **compromisso**.
Transformar é o nosso **propósito**.
Juntos, construímos uma **Santo André** melhor para todos!

BEM-VINDO(A) À NOSSA HISTÓRIA



OUVIDORIA
DA CIDADE
SANTO ANDRÉ

Uma mensagem do Ouvidor Geral e do Ouvidor Geral Adjunto

25
anos

DE ATUAÇÃO
ININTERRUPTA



Há vinte e cinco anos, a Ouvidoria Geral da Cidade de Santo André iniciou uma jornada que **transforma a forma como o cidadão é ouvido** pelo Poder Público.



Ao longo dessa trajetória, milhares de pessoas encontraram aqui **acolhimento, orientação, respeito** e a certeza de que sua voz seria tratada com responsabilidade.



Essa história não foi construída apenas por leis, normas ou processos. Ela **foi construída por pessoas**. Por servidores públicos que compreenderam que, por trás de cada protocolo, existe uma história de vida, uma expectativa, um direito e a confiança depositada em nossa instituição.



Hoje, você passa a fazer parte dessa história. Mais do que integrar uma equipe, você assume o compromisso de preservar um legado reconhecido nacionalmente pela excelência, ética, transparência e pela capacidade de transformar manifestações em melhorias concretas para a cidade.



Acreditamos profundamente que **a principal força da Ouvidoria são as pessoas que nela trabalham.**

Por isso, investimos continuamente na formação, na capacitação e no desenvolvimento de cada servidor, porque sabemos que conhecimento, sensibilidade e compromisso caminham juntos.



Esperamos que este Manual de Integração seja apenas o primeiro passo de uma caminhada de **permanente aprendizado.**



Aqui, cada atendimento representa uma oportunidade de **fortalecer a cidadania**. Cada escuta representa um **ato de respeito**. Cada manifestação representa uma **oportunidade de melhorar a Administração Pública**.

E cada servidor representa a continuidade de um legado construído com dedicação durante mais de duas décadas.



Que você tenha orgulho de vestir esta missão todos os dias. Que sua atuação seja marcada pela **ética**, pela **imparcialidade**, pela **humanidade** e pelo **compromisso** com o interesse público.



E que possamos continuar escrevendo, juntos, **os próximos capítulos** desta história.



SEJA MUITO BEM-VINDO(A)!

Agora esta história também é sua.

Que seu trabalho fortaleça ainda mais a confiança da população na Ouvidoria Geral da Cidade de Santo André e contribua para construir uma cidade cada vez mais **humana, transparente e participativa.**

NOSSOS VALORES



ÉTICA



TRANSPARÊNCIA



HUMANIZAÇÃO



INOVAÇÃO



PARTICIPAÇÃO



EFICIÊNCIA