DIÁRIO OFICIAL
ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE MONGAGUÁ
www.mongagua.sp.gov.br - Conforme Lei Municipal nº 2.865, de 27 de junho de 2017

PODER EXECUTIVO

Atos Oficiais

Decretos

PREFEITURA DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE MONGAGUÁ
Gabinete da Prefeita

DECRETO Nº 8.078
DE 14 DE JULHO DE 2026

Dispõe sobre a organização, o funcionamento, as competências e o fluxo oficial de atendimento do Núcleo de Ouvidoria integrante da Controladoria-Geral do Município, aprova o Manual de Procedimentos do Núcleo de Ouvidoria e dá outras providências.

CRISTINA WIAZOWSKI, Prefeita da Estância Balneária de Mongaguá, Estado de São Paulo, no uso das atribuições legais que lhe são conferidas pela legislação vigente,

CONSIDERANDO o disposto no art. 37, §3º, da Constituição Federal, que assegura mecanismos de participação do usuário na Administração Pública, especialmente quanto às reclamações relativas à prestação dos serviços públicos, ao acesso às informações e à avaliação da qualidade dos serviços prestados;

CONSIDERANDO o disposto na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que estabelece normas de proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da Administração Pública e diretrizes para atuação das ouvidorias públicas;

CONSIDERANDO a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI), que regulamenta o direito fundamental de acesso às informações públicas e estabelece mecanismos de transparência administrativa;

CONSIDERANDO a Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), especialmente quanto ao tratamento, segurança e proteção de dados pessoais no âmbito da Administração Pública;

CONSIDERANDO a Lei Federal nº 14.129, de 29 de março de 2021 (Lei do Governo Digital), que dispõe sobre a modernização da Administração Pública, a simplificação de serviços e a ampliação da transformação digital no atendimento ao cidadão;

CONSIDERANDO a Lei Federal nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, que trata dos serviços de recebimento e tratamento de denúncias e da proteção ao denunciante de boa-fé;

PREFEITURA DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE MONGAGUÁ
Gabinete da Prefeita

CONSIDERANDO a Lei Federal nº 12.846, de 1º de agosto de 2013 (Lei Anticorrupção), e a Lei Federal nº 8.429, de 2 de junho de 1992 (Lei de Improbidade Administrativa), como instrumentos de integridade, prevenção e responsabilização na Administração Pública;

CONSIDERANDO a Lei Complementar Federal nº 101, de 4 de maio de 2000 (Lei de Responsabilidade Fiscal), especialmente quanto aos princípios da transparência, controle, responsabilidade na gestão fiscal e publicidade dos atos administrativos;

CONSIDERANDO o Decreto Municipal nº 7.557/2023, que regulamenta a Ouvidoria Pública no âmbito do Município de Mongaguá;

CONSIDERANDO a Lei Complementar Municipal nº 122, de 01 de julho de 2026, que altera e acresce dispositivos à Lei Complementar nº 81, de 23 de dezembro de 2023;

CONSIDERANDO as diretrizes e boas práticas da Controladoria-Geral da União – CGU aplicáveis às ouvidorias públicas, especialmente quanto à gestão de manifestações, linguagem simples, transparência, acessibilidade, participação social e uso de sistemas eletrônicos de atendimento;

CONSIDERANDO a necessidade de padronização dos fluxos internos de atendimento, com vistas à eficiência administrativa, rastreabilidade, controle de prazos, uniformização de procedimentos e melhoria contínua da qualidade das respostas aos cidadãos;

CONSIDERANDO a importância da promoção da acessibilidade, inclusão, linguagem simples, proteção de dados pessoais, transparência ativa e fortalecimento da participação social;

CONSIDERANDO a relevância de práticas de acolhimento humanizado, escuta qualificada, proteção ao denunciante e prevenção e enfrentamento de situações de assédio moral, assédio sexual e discriminação no âmbito da Administração Pública;

CONSIDERANDO a necessidade de fortalecimento de mecanismos institucionais de equidade de gênero, promoção dos direitos das mulheres e enfrentamento de todas as formas de violência, com acolhimento adequado, proteção da vítima e articulação com a rede de proteção;

CONSIDERANDO o fortalecimento da governança, integridade, controle interno, transparência e monitoramento do desempenho institucional do Núcleo de Ouvidoria da Controladoria-Geral do Município;

2

PREFEITURA DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE MONGAGUÁ
Gabinete da Prefeita

CONSIDERANDO o Decreto Federal nº 11.704/2023, que dispõe sobre a governança da Agenda 2030 no Brasil;

CONSIDERANDO os compromissos assumidos pelo Brasil na Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável da ONU, especialmente os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável – ODS 5, 10, 16 e 17, com destaque para as metas 5.1, 5.2, 5.c, 10.2, 10.3, 16.6, 16.7, 16.10 e 17.17;

CONSIDERANDO, por fim, a necessidade de aprovação do Manual de Procedimentos do Núcleo de Ouvidoria como instrumento de padronização operacional, orientação técnica e aprimoramento contínuo dos serviços públicos,

DECRETA:

CAPÍTULO I - DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Este Decreto dispõe sobre a organização, o funcionamento, as competências, os procedimentos administrativos e o Fluxo Oficial de Atendimento do Núcleo de Ouvidoria integrante da Controladoria-Geral do Município de Mongaguá, regulamentando o recebimento, registro, análise, encaminhamento, acompanhamento e resposta às manifestações dos usuários dos serviços públicos municipais, bem como aprova o Manual de Procedimentos do Núcleo de Ouvidoria.

Parágrafo único. Aplica-se à Administração Direta e Indireta, no que couber.

Art. 2º O Núcleo de Ouvidoria é unidade integrante da Controladoria-Geral do Município, responsável pelo recebimento, registro, análise, encaminhamento e acompanhamento das manifestações dos usuários dos serviços públicos.

§1º Atua com autonomia técnica, imparcialidade e independência funcional, observados os princípios constitucionais da Administração Pública.

§2º Atua de forma integrada com os órgãos e entidades municipais, sem prejuízo de suas competências próprias.

CAPÍTULO II – FINALIDADE E OBJETIVOS

Art. 3º São objetivos do Núcleo de Ouvidoria:
I – assegurar o direito de manifestação do cidadão;
II – promover participação e controle social;
III – aprimorar a qualidade dos serviços públicos;
IV – produzir informações, indicadores e relatórios de gestão;
V – fortalecer transparência, integridade e governança pública;
VI – contribuir para a prevenção de falhas e irregularidades administrativas.

3

PREFEITURA DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE MONGAGUÁ
Gabinete da Prefeita

CAPÍTULO III – ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Art. 4º O Núcleo de Ouvidoria, será composto por:
I – 01 (um) Chefe do Núcleo de Ouvidoria;
II – 02 (dois) Assistentes de Ouvidoria;
III – Interlocutores de Ouvidoria formalmente designados pelas Secretarias Municipais, órgãos e demais unidades administrativas da Administração Pública Municipal, responsáveis pelo recebimento, instrução, acompanhamento, encaminhamento e resposta das manifestações de competência de suas respectivas unidades, atuando sob coordenação técnica do Núcleo de Ouvidoria.

Parágrafo único. Os interlocutores de que trata o inciso III não integram a estrutura administrativa do Núcleo de Ouvidoria, constituindo pontos focais das Secretarias Municipais e demais órgãos da Administração Pública Municipal para assegurar a adequada tramitação das manifestações, o cumprimento dos prazos legais e a qualidade das informações e respostas encaminhadas aos usuários dos serviços públicos.

Art. 5º A designação e eventual substituição dos interlocutores serão formalmente comunicadas ao Núcleo de Ouvidoria, observado o disposto neste Decreto.

Parágrafo único. A ausência de designação não afasta a responsabilidade do dirigente máximo pelo atendimento das manifestações.

CAPÍTULO IV – COMPETÊNCIAS

Art. 6º Compete ao Núcleo de Ouvidoria:
I - coordenar e executar as atividades de ouvidoria pública do Município;
II - receber, registrar, analisar, classificar, encaminhar e acompanhar denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e demais manifestações dos usuários dos serviços públicos;
III - promover a interlocução entre os cidadãos e cidadãs e os órgãos e entidades da Administração Pública municipal;
IV - monitorar os prazos de resposta e a resolutividade das demandas encaminhadas aos órgãos e entidades competentes;
V - produzir relatórios gerenciais, estatísticos e analíticos sobre as manifestações recebidas e o desempenho dos serviços públicos;
VI - identificar falhas, deficiências e oportunidades de melhoria na prestação dos serviços públicos municipais;
VII - propor medidas destinadas ao aperfeiçoamento do atendimento ao cidadão e ao fortalecimento da participação social;
VIII - apoiar as atividades de controle interno, auditoria, integridade e prevenção à corrupção mediante o compartilhamento de informações relevantes decorrentes das manifestações recebidas;
IX - promover a defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, observada a legislação aplicável;

4

PREFEITURA DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE MONGAGUÁ
Gabinete da Prefeita

X - desempenhar outras atividades afins, no âmbito de sua competência.

Art. 7º Compete ao Chefe do Núcleo de Ouvidoria:
I - Dirigir o fluxo de recebimento, triagem, encaminhamento e resposta de denúncias, reclamações, sugestões e elogios;
II - Chefiar a elaboração de relatórios gerenciais e estatísticos sobre o nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos;
III - Cobrar resolutividade e cumprimento de prazos das secretarias demandadas pelos cidadãos;
IV - Assessorar o Controlador Geral na identificação de falhas sistêmicas na prestação de serviços, com base na volumetria das manifestações recebidas.

Art. 8º Compete ao Assistente de Ouvidoria:
I - Assessorar o Núcleo de Ouvidoria no recebimento, registro, acompanhamento e monitoramento das manifestações encaminhadas pelos cidadãos;
II - Prestar assistência à instrução, encaminhamento e controle das demandas dirigidas aos órgãos e entidades da Administração Municipal;
III - Assessorar a elaboração de relatórios, levantamentos, estudos e demais documentos relacionados às atividades de ouvidoria;
IV - Prestar assistência ao monitoramento dos prazos e da qualidade das respostas fornecidas aos usuários dos serviços públicos;
V - Assessorar a sistematização de informações e na produção de indicadores destinados ao aperfeiçoamento dos serviços públicos municipais;
VI - Atuar em outras atividades correlatas à função e/ou por determinação do seu superior imediato.

CAPÍTULO V – MANIFESTAÇÕES

Art. 9º São espécies de manifestações: denúncia, reclamação, solicitação, sugestão, elogio e pedido de simplificação.
Art. 10. As manifestações serão recebidas por canais oficiais, com acesso gratuito e atendimento acessível.

Art. 11. Poderão ser recebidas denúncias anônimas, desde que contenham elementos mínimos de verossimilhança.

Art. 12. Será assegurada proteção da identidade do manifestante, nos termos da LGPD e da legislação aplicável.

CAPÍTULO VI – FLUXO OFICIAL DE ATENDIMENTO

Art. 13. O fluxo operacional da Ouvidoria compreende:
Recebimento → Registro → Triagem → Classificação → Complementação → Encaminhamento → Análise → Acompanhamento → Resposta → Encerramento.

5

PREFEITURA DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE MONGAGUÁ
Gabinete da Prefeita

Parágrafo único. O fluxo deverá garantir rastreabilidade, controle de prazos e resolutividade das demandas.

CAPÍTULO VII – ATENDIMENTO ESPECIALIZADO

Art. 14. O Núcleo de Ouvidoria disponibilizará canais especializados destinados ao atendimento de demandas específicas, compreendendo:
I – Ouvidoria da Saúde;
II – Ouvidoria da Mulher;
III – Canal de Apoio, Prevenção e Combate ao Assédio e à Discriminação.

§ 1º A Ouvidoria da Saúde constitui canal especializado destinado ao recebimento, acolhimento, registro, análise, encaminhamento, acompanhamento e monitoramento de manifestações relacionadas aos serviços públicos de saúde, incluindo reclamações, denúncias, solicitações, sugestões, elogios e informações, contribuindo para o aperfeiçoamento da gestão, da qualidade da assistência prestada e da humanização do atendimento aos usuários do Sistema Único de Saúde – SUS.

§ 2º A Ouvidoria da Mulher constitui canal especializado destinado ao acolhimento, orientação e recebimento de manifestações relacionadas à promoção e defesa dos direitos das mulheres, violência de gênero, violência doméstica e familiar, assédio, discriminação e demais situações de vulnerabilidade, assegurando atendimento humanizado, sigiloso, qualificado e livre de qualquer forma de revitimização, sem prejuízo do encaminhamento aos órgãos e à rede de proteção competentes sempre que necessário.

§ 3º O Canal de Apoio, Prevenção e Combate ao Assédio e à Discriminação destina-se ao recebimento, acolhimento, orientação e encaminhamento de manifestações relacionadas a assédio moral, assédio sexual, discriminação, violência institucional, abuso de autoridade, preconceito e demais violações de direitos ocorridas no âmbito da Administração Pública Municipal, assegurando a confidencialidade das informações, a proteção do manifestante, a vedação de qualquer forma de retaliação e o encaminhamento às autoridades ou instâncias competentes para adoção das medidas cabíveis.

§ 4º Os canais especializados observarão os princípios da dignidade da pessoa humana, do acolhimento humanizado, da escuta qualificada, da confidencialidade, da proteção de dados pessoais, da imparcialidade, da não revitimização, da acessibilidade, da linguagem simples, da proteção integral da vítima e da articulação com a rede de atendimento e proteção, quando cabível.

CAPÍTULO VIII – TRANSPARÊNCIA E CARTA DE SERVIÇOS

Art. 15. A Carta de Serviços ao Usuário deverá ser elaborada e mantida atualizada pelos órgãos municipais seguindo as normativas estabelecidas pelo Núcleo de Ouvidoria Municipal.

6

PREFEITURA DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE MONGAGUÁ
Gabinete da Prefeita

Art. 16. Compete à Ouvidoria orientar, monitorar e consolidar informações para melhoria da Carta de Serviços.

CAPÍTULO IX – PROTEÇÃO DE DADOS

Art. 17. O tratamento de dados pessoais e das informações recebidas pelo Núcleo de Ouvidoria observará as disposições da Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 – Lei de Acesso à Informação (LAI), e demais normas aplicáveis, assegurando:
I – a proteção da identidade do manifestante, quando solicitada ou legalmente cabível;
II – a confidencialidade, a integridade e a segurança das informações tratadas;
III – o tratamento dos dados pessoais exclusivamente para as finalidades institucionais relacionadas às atividades de ouvidoria;
IV – a observância dos princípios da finalidade, adequação, necessidade, livre acesso, qualidade dos dados, transparência, segurança, prevenção, não discriminação e responsabilização previstos na LGPD;
V – o acesso às informações restrito aos agentes públicos autorizados, observado o dever de sigilo funcional e as hipóteses legais de compartilhamento.

Parágrafo único. O Núcleo de Ouvidoria adotará medidas técnicas e administrativas destinadas a proteger os dados pessoais e as informações constantes das manifestações contra acessos não autorizados, perda, destruição, alteração, divulgação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito, preservando a confiança dos usuários e a segurança das informações.

CAPÍTULO X – RELATÓRIOS E INDICADORES

Art. 18. O Núcleo de Ouvidoria elaborará relatórios periódicos contendo indicadores de desempenho, resolutividade, prazos e qualidade dos serviços públicos.

Parágrafo único. Os relatórios subsidiarão a gestão pública, controle interno e formulação de políticas públicas.

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 19. Os órgãos, Secretarias Municipais e demais unidades administrativas deverão adequar seus procedimentos internos às disposições deste Decreto, observando os fluxos estabelecidos pelo Núcleo de Ouvidoria e designando, quando solicitado, interlocutor responsável pelo atendimento das manifestações de ouvidoria.

§ 1º O afastamento do interlocutor em razão de férias, licença, exoneração, remoção, impedimento legal ou qualquer outra hipótese que comprometa o desempenho de suas atribuições deverá ser comunicado formalmente ao Núcleo de Ouvidoria no prazo máximo de até 2 (dois) dias úteis, contado da ciência do fato.

7

PREFEITURA DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE MONGAGUÁ
Gabinete da Prefeita

§ 2º Na hipótese prevista no § 1º, o Secretário Municipal ou dirigente máximo do órgão deverá indicar, no mesmo prazo, o servidor que exercerá a substituição, assegurando a continuidade do atendimento das manifestações, o cumprimento dos prazos legais e a regular execução das atividades de ouvidoria.
§3º O descumprimento injustificado dos prazos, a ausência de resposta ou a omissão no atendimento das manifestações poderá ser comunicado pelo Núcleo de Ouvidoria à autoridade competente para adoção das medidas administrativas cabíveis, observado o devido processo legal.

Art. 20. O Manual de Procedimentos do Núcleo de Ouvidoria, constante do Anexo Único deste Decreto, integra este ato normativo para todos os fins legais, constituindo instrumento de orientação técnica, padronização e operacionalização dos procedimentos de ouvidoria.

Art. 21. Os casos omissos e as dúvidas decorrentes da aplicação deste Decreto serão dirimidos pela Controladoria-Geral do Município, por intermédio do Núcleo de Ouvidoria, podendo, quando envolverem matéria de natureza jurídica, ser submetidos à Procuradoria-Geral do Município para manifestação e orientação.

Art. 22. Ficam revogadas as disposições em contrário, especialmente aquelas incompatíveis com o disposto neste Decreto.

Art. 23. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Prefeitura da Estância Balneária de Mongaguá, em 14 de julho de 2026.

CRISTINA WIAZOWSKI
Prefeita Municipal

PREFEITURA DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE MONGAGUÁ
Gabinete da Prefeita

ANEXO ÚNICO DO DECRETO Nº 8.078/2026

MANUAL DE PROCEDIMENTOS DO NÚCLEO DE OUVIDORIA INTEGRANTE DA CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO DE MONGAGUÁ/SP.

APRESENTAÇÃO

O presente Manual de Procedimentos do Núcleo de Ouvidoria do Município de Mongaguá constitui instrumento técnico-operacional destinado a padronizar os procedimentos de recebimento, registro, análise, encaminhamento, acompanhamento e resposta às manifestações dos usuários dos serviços públicos municipais, em conformidade com a Lei Complementar Municipal nº 122/2026 e com este Decreto.
Seu objetivo é orientar a atuação do Núcleo de Ouvidoria, estabelecendo fluxos, responsabilidades e procedimentos que assegurem eficiência administrativa, controle de prazos, transparência, proteção dos direitos dos usuários, qualidade das respostas e melhoria contínua dos serviços públicos.
As disposições deste Manual aplicam-se ao Chefe do Núcleo de Ouvidoria, aos Assistentes de Ouvidoria, aos Interlocutores de Ouvidoria, às Secretarias Municipais, aos demais órgãos da Administração Pública Municipal e aos servidores responsáveis pelo tratamento das manifestações.
A atuação do Núcleo de Ouvidoria observará os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, transparência, linguagem simples, acessibilidade, acolhimento humanizado, escuta qualificada, proteção de dados pessoais, sigilo, prevenção à revitimização e participação social.
Este Manual observa a Constituição Federal, a Lei Federal nº 13.460/2017, a Lei Federal nº 12.527/2011 (LAI), a Lei Federal nº 13.709/2018 (LGPD), a Lei Federal nº 14.129/2021 (Governo Digital), a Lei Complementar Municipal nº 122/2026, o Decreto regulamentador e as orientações da Controladoria-Geral da União.

CAPÍTULO I - DA FINALIDADE E DA ABRANGÊNCIA

Art. 1º Este Manual integra o Decreto nº 8.078/2026 e constitui o instrumento oficial de padronização dos procedimentos do Núcleo de Ouvidoria.

§1º Suas disposições aplicam-se:
I – ao Núcleo de Ouvidoria;
II – às Secretarias Municipais e demais órgãos da Administração Pública Municipal;
III – aos Interlocutores de Ouvidoria formalmente designados;
IV – aos gestores e servidores responsáveis pelo tratamento das manifestações.

PREFEITURA DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE MONGAGUÁ
Gabinete da Prefeita

§2º As unidades administrativas deverão prestar as informações e adotar as providências necessárias ao atendimento das manifestações nos prazos estabelecidos.
§3º A ausência de Interlocutor de Ouvidoria formalmente designado não afasta a responsabilidade do Secretário ou gestor da unidade competente, pelo atendimento das demandas encaminhadas pelo Núcleo de Ouvidoria.

CAPÍTULO II - DOS OBJETIVOS E DAS DIRETRIZES

Art. 2º São objetivos do Núcleo de Ouvidoria:
I – assegurar o direito de manifestação dos usuários dos serviços públicos;
II – fortalecer a participação e o controle social;
III – contribuir para a melhoria contínua dos serviços públicos;
IV – produzir informações, indicadores e relatórios gerenciais;
V – subsidiar o aperfeiçoamento da gestão pública, da transparência e da governança;
VI – garantir atendimento acessível, humanizado, imparcial e resolutivo.

Art. 3º A atuação do Núcleo de Ouvidoria observará as seguintes diretrizes:
I – acolhimento humanizado e escuta qualificada;
II – linguagem simples e comunicação acessível;
III – proteção de dados pessoais e sigilo das informações;
IV – prevenção da revitimização;
V – tratamento isonômico e imparcial das manifestações;
VI – transparência, eficiência e melhoria contínua;
VII – integração entre o Núcleo de Ouvidoria e as unidades administrativas.

CAPÍTULO III - DOS CONCEITOS ESSENCIAIS

Art. 4º Para os fins deste Manual, considera-se:
I – manifestação: comunicação apresentada pelo usuário relativa aos serviços públicos municipais;
II – reclamação: demonstração de insatisfação quanto à prestação de serviço público;
III – denúncia: comunicação de possível irregularidade, ilícito, assédio, discriminação ou violação de direitos;
IV – solicitação: pedido de providência, atendimento ou informação;
V – sugestão: proposta de melhoria dos serviços públicos;
VI – elogio: manifestação de reconhecimento pela qualidade do atendimento ou do serviço prestado;
VII – pedido de simplificação: manifestação apresentada pelo usuário para sugerir a redução ou eliminação de exigências, etapas ou procedimentos desnecessários, visando à

10

PREFEITURA DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE MONGAGUÁ
Gabinete da Prefeita

desburocratização, melhoria dos serviços públicos e maior eficiência no atendimento ao cidadão;
VIII – Interlocutor de Ouvidoria: servidor formalmente designado para atuar como ponto de contato entre sua unidade administrativa e o Núcleo de Ouvidoria;
IX – manifestação prioritária: demanda que envolva situação de urgência, vulnerabilidade, violência, assédio, discriminação ou outra hipótese que justifique tratamento prioritário;
X – sigilo: proteção da identidade do manifestante e das informações protegidas por lei;
XI – manifestação anônima: denúncia apresentada sem identificação do manifestante, desde que contenha elementos mínimos para análise.

Parágrafo único. As manifestações poderão ser apresentadas de forma identificada, com solicitação de sigilo ou anonimamente, observada a legislação vigente.

CAPÍTULO IV - DA ESTRUTURA E DAS RESPONSABILIDADES

Seção I - Do Núcleo de Ouvidoria

Art. 5º Compete ao Núcleo de Ouvidoria:
I - coordenar e executar as atividades de ouvidoria pública do Município;
II - receber, registrar, analisar, classificar, encaminhar e acompanhar denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e demais manifestações dos usuários dos serviços públicos;
III - promover a interlocução entre os cidadãos e cidadãs e os órgãos e entidades da Administração Pública municipal;
IV - monitorar os prazos de resposta e a resolutividade das demandas encaminhadas aos órgãos e entidades competentes;
V - produzir relatórios gerenciais, estatísticos e analíticos sobre as manifestações recebidas e o desempenho dos serviços públicos;
VI - identificar falhas, deficiências e oportunidades de melhoria na prestação dos serviços públicos municipais;
VII - propor medidas destinadas ao aperfeiçoamento do atendimento ao cidadão e ao fortalecimento da participação social;
VIII - apoiar as atividades de controle interno, auditoria, integridade e prevenção à corrupção mediante o compartilhamento de informações relevantes decorrentes das manifestações recebidas;
IX - promover a defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, observada a legislação aplicável;
X - desempenhar outras atividades afins, no âmbito de sua competência.

11

PREFEITURA DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE MONGAGUÁ
Gabinete da Prefeita

Seção II – Do Chefe do Núcleo de Ouvidoria

Art. 6º Compete ao Chefe do Núcleo de Ouvidoria:
I - Dirigir o fluxo de recebimento, triagem, encaminhamento e resposta de denúncias, reclamações, sugestões e elogios;
II - Chefiar a elaboração de relatórios gerenciais e estatísticos sobre o nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos;
III - Cobrar resolutividade e cumprimento de prazos das secretarias demandadas pelos cidadãos;
IV - Assessorar o Controlador Geral na identificação de falhas sistêmicas na prestação de serviços, com base na volumetria das manifestações recebidas.

Seção III - Do Assistente de Ouvidoria

Art. 7º Compete ao Assistente de Ouvidoria:
I - Assessorar o Núcleo de Ouvidoria no recebimento, registro, acompanhamento e monitoramento das manifestações encaminhadas pelos cidadãos;
II - Prestar assistência à instrução, encaminhamento e controle das demandas dirigidas aos órgãos e entidades da Administração Municipal;
III - Assessorar a elaboração de relatórios, levantamentos, estudos e demais documentos relacionados às atividades de ouvidoria;
IV - Prestar assistência ao monitoramento dos prazos e da qualidade das respostas fornecidas aos usuários dos serviços públicos;
V - Assessorar a sistematização de informações e na produção de indicadores destinados ao aperfeiçoamento dos serviços públicos municipais;
VI - Atuar em outras atividades correlatas à função e/ou por determinação do seu superior imediato.

Seção IV - Das Secretarias e Unidades Administrativas

Art. 8º Compete aos Secretários Municipais e aos dirigentes dos órgãos e unidades da Administração Pública Municipal:
I – designar, por ato formal, o Interlocutor de Ouvidoria da respectiva unidade administrativa;
II – assegurar que o Interlocutor atenda às solicitações encaminhadas pelo Núcleo de Ouvidoria nos prazos estabelecidos;
III – garantir o fornecimento de informações completas, atualizadas e devidamente fundamentadas;
IV – adotar as providências necessárias para a apuração e solução das demandas encaminhadas pelo Núcleo de Ouvidoria;
V – colaborar com o acompanhamento das manifestações até sua conclusão;
VI – assegurar a qualidade, a consistência e a tempestividade das respostas encaminhadas ao Núcleo de Ouvidoria.

12

PREFEITURA DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE MONGAGUÁ
Gabinete da Prefeita

Seção V - Dos Interlocutores de Ouvidoria

Art. 9º Os Interlocutores de Ouvidoria, designados pelas Secretarias Municipais e demais unidades administrativas, constituem pontos de contato institucional entre suas respectivas unidades e o Núcleo de Ouvidoria, competindo-lhes assegurar a adequada tramitação das manifestações, o cumprimento dos prazos estabelecidos e a qualidade, consistência e tempestividade das informações encaminhadas.

Parágrafo único. Os Interlocutores de Ouvidoria não integram a estrutura administrativa do Núcleo de Ouvidoria, constituindo representantes técnicos das respectivas unidades administrativas para fins de interlocução, acompanhamento e atendimento das demandas encaminhadas, conforme disposto no Decreto nº 8.078/2026.

Art. 10. Compete ao Interlocutor:
I – atender às solicitações encaminhadas pelo Núcleo de Ouvidoria, observando os prazos estabelecidos;
II – prestar informações completas, atualizadas, objetivas e devidamente fundamentadas;
III – adotar ou acompanhar as providências necessárias à apuração e à solução das demandas de sua unidade;
IV – colaborar com o monitoramento e o acompanhamento das manifestações até sua conclusão;
V – assegurar a qualidade, a consistência e a tempestividade das respostas encaminhadas ao Núcleo de Ouvidoria;
VI – manter comunicação permanente com o Núcleo de Ouvidoria, informando o andamento das providências adotadas;
VII – solicitar, quando necessário, informações complementares às unidades administrativas competentes para instrução da manifestação.

§ 1º A designação do Interlocutor do Núcleo de Ouvidoria do respectivo setor não afasta a responsabilidade da autoridade competente pela adoção das providências administrativas e pela resposta à manifestação.
§ 2º Na hipótese de impedimento do Interlocutor que possa comprometer o cumprimento dos prazos, a autoridade competente deverá comunicar imediatamente o fato ao Núcleo de Ouvidoria e designar formalmente, no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas, outro servidor para dar continuidade ao atendimento.

13

PREFEITURA DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE MONGAGUÁ
Gabinete da Prefeita

Seção VI - Dos Setores Corresponsáveis

Art. 11. Os setores técnicos, chefias e demais unidades envolvidas deverão fornecer informações, documentos, pareceres e demais elementos necessários ao tratamento das manifestações, observando os prazos estabelecidos.

Art. 12. Os dirigentes das Secretarias, órgãos e unidades administrativas são responsáveis por assegurar o adequado atendimento às demandas encaminhadas pelo Núcleo de Ouvidoria, devendo adotar as providências necessárias para o cumprimento dos prazos, a qualidade das informações prestadas e a observância das disposições deste Manual.

Parágrafo único. O descumprimento injustificado dos prazos ou a omissão no atendimento das solicitações do Núcleo de Ouvidoria será comunicado à autoridade competente para adoção das providências cabíveis, observado o devido processo legal.

CAPÍTULO V - DOS CANAIS DE ATENDIMENTO

Art. 13. As manifestações poderão ser apresentadas pelos canais oficiais disponibilizados pelo Núcleo de Ouvidoria, assegurados acessibilidade, segurança, rastreabilidade e proteção das informações.

Art. 14. Constituem canais oficiais de atendimento:
I – atendimento presencial;
II – atendimento telefônico;
III – correio eletrônico institucional;
IV – plataforma eletrônica oficial de Ouvidoria;
V – Ouvidoria Itinerante; e
VI – outros canais oficialmente disponibilizados pelo Município.

§1º Toda manifestação será registrada no sistema oficial de Ouvidoria.
§2º O cidadão poderá ser orientado quanto ao canal mais adequado, sem prejuízo do acolhimento da manifestação.

Art. 15. O Núcleo de Ouvidoria adotará medidas de acessibilidade para assegurar atendimento adequado às pessoas com deficiência, mobilidade reduzida ou outras necessidades específicas.

PREFEITURA DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE MONGAGUÁ
Gabinete da Prefeita

CAPÍTULO VI - DO TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

Seção I - Do Fluxo Operacional

Art. 16. O tratamento das manifestações compreenderá as seguintes etapas:
I – recebimento;
II – registro;
III – triagem;
IV – classificação;
V – complementação de informações, quando necessária;
VI – encaminhamento;
VII – análise pela unidade competente;
VIII – acompanhamento;
IX – resposta ao usuário; e
X – encerramento.

Seção II - Do Recebimento e Registro

Art. 17. Toda manifestação será acolhida e registrada no sistema oficial, contendo, sempre que possível:
I – data do registro;
II – canal de atendimento;
III – identificação do manifestante, quando houver;
IV – descrição da demanda;
V – classificação preliminar; e
VI – unidade responsável.

Seção III - Da Triagem e Classificação

Art. 18. O Núcleo de Ouvidoria realizará análise preliminar para verificar:
I – a competência para tratamento da demanda;
II – a suficiência das informações;
III – a necessidade de complementação;
IV – a prioridade da manifestação; e
V – a unidade responsável.

Art. 19. As manifestações serão classificadas como:
I – reclamação;
II – denúncia;

15

PREFEITURA DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE MONGAGUÁ
Gabinete da Prefeita

III – solicitação;
IV – sugestão;
V – elogio; ou
VI – Pedido de simplificação.

Parágrafo único: Os pedidos de acesso à informação observarão fluxo próprio conforme a Lei nº 12.527/2011.

Seção IV - Da Complementação e do Encaminhamento

Art. 20. Quando indispensável à análise, o Núcleo de Ouvidoria poderá solicitar complementação ao manifestante, suspendendo o prazo de resposta até seu atendimento.

Art. 21. Concluída a triagem, a manifestação será encaminhada à unidade competente, com indicação do prazo para atendimento.

Parágrafo único. Compete à unidade administrativa que receber a manifestação e verificar não ser competente para seu atendimento encaminhá-la, imediatamente ou no prazo máximo de até 2 (dois) dias úteis, ao órgão ou à unidade administrativa competente, independentemente de solicitação do interessado, sendo vedado orientar o usuário a apresentar nova manifestação, reapresentar a demanda ou procurar diretamente outro órgão ou unidade administrativa, cabendo à Administração Pública promover o devido encaminhamento interno da demanda até a unidade competente.

Seção V - Da Análise e do Acompanhamento

Art. 22. A unidade responsável adotará as providências cabíveis e encaminhará resposta técnica ao Núcleo de Ouvidoria.
Art. 23. Compete ao Núcleo de Ouvidoria acompanhar a tramitação, controlar prazos e solicitar informações complementares, quando necessárias.

Seção VI - Da Resposta e do Encerramento

Art. 24. A resposta ao usuário deverá ser clara, objetiva, fundamentada e compatível com a manifestação apresentada.

Art. 25. A manifestação será encerrada após o envio da resposta conclusiva ou o esgotamento das providências administrativas cabíveis.

16

PREFEITURA DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE MONGAGUÁ
Gabinete da Prefeita

Art. 26. A manifestação poderá ser reaberta mediante fatos novos ou constatada insuficiência da resposta, a critério do Núcleo de Ouvidoria.

CAPÍTULO VII - DOS PRAZOS OPERACIONAIS

Art. 27. Os prazos observarão a legislação vigente, especialmente a Lei Federal nº 13.460/2017, a Lei nº 12.527/2011 (LAI), a Lei Complementar Municipal nº 122/2026 e este Manual.

Parágrafo único. O Núcleo de Ouvidoria acompanhará o cumprimento dos prazos pelas unidades responsáveis, podendo expedir lembretes, solicitar justificativas e adotar medidas de monitoramento.

Tabela de Prazos Operacionais

Etapa	Prazo	Observação
Registro da manifestação	Imediato ou até em 1 dia útil	Após o recebimento pelos canais oficiais
Triagem e classificação	Até 2 dias úteis	Poderá ocorrer simultaneamente ao encaminhamento
Solicitação de complementação	Uma única vez em até 5 dias	Quando indispensável à análise
Complementação pelo manifestante	Até 10 dias	Suspende o prazo da resposta conclusiva
Resposta da unidade responsável	Até 15 dias	Prorrogável por igual período, mediante justificativa
Resposta conclusiva ao usuário	Até 30 dias	Conforme art. 16 da Lei Federal nº 13.460/2017, admitida uma única prorrogação
Pedido de acesso à informação (LAI)	Até 20 dias	Conforme a Lei Federal nº 12.527/2011
Prorrogação da LAI	Até 10 dias	Mediante justificativa
Manifestações prioritárias	Tramitação prioritária	Conforme a urgência da demanda

PREFEITURA DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE MONGAGUÁ
Gabinete da Prefeita

Etapa	Prazo	Observação
Redirecionamento por incompetência	Imediato ou até em 2 dias úteis	Vedado o arquivamento indevido
Comunicação de substituição de interlocutor	Até 2 dias úteis	Conforme ato normativo municipal
Relatórios gerenciais	Periódicos	Conforme planejamento do Núcleo de Ouvidoria
Relatório Anual de Gestão	Anual	Instrumento de transparência e gestão

CAPÍTULO VIII - DAS MANIFESTAÇÕES PRIORITÁRIAS

Art. 28. Receberão tratamento prioritário as manifestações que envolvam:
I – violência, assédio ou discriminação;
II – violação de direitos das mulheres e de outros grupos em situação de vulnerabilidade;
III – risco à vida, à saúde ou à integridade física ou psicológica;
IV – vulnerabilidade social; ou
V – outras situações que justifiquem atendimento prioritário, mediante avaliação do Núcleo de Ouvidoria.

§1º O tratamento prioritário observará a gravidade da demanda e as medidas necessárias à proteção do usuário.
§2º O Núcleo de Ouvidoria poderá encaminhar a manifestação aos órgãos ou serviços competentes, preservado o sigilo das informações.
§3º A Ouvidoria da Mulher, a Ouvidoria da Saúde e outras ouvidorias temáticas integrarão o Sistema Municipal de Ouvidoria, atuando de forma articulada com o Núcleo de Ouvidoria.
§4º O Canal de Apoio, Prevenção e Combate ao Assédio e à Discriminação integra o Sistema Municipal do Núcleo da Ouvidoria, destinado ao acolhimento e tratamento das manifestações relacionadas à violência institucional, assédio, discriminação e demais violações de direitos.

CAPÍTULO IX - DAS DENÚNCIAS, DO SIGILO E DA PROTEÇÃO DE DADOS

Art. 29. As denúncias poderão ser identificadas ou anônimas, desde que contenham elementos mínimos para análise.

§1º Denúncias manifestamente improcedentes ou sem elementos mínimos poderão ser arquivadas mediante decisão fundamentada.

18

PREFEITURA DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE MONGAGUÁ
Gabinete da Prefeita

§2º O Núcleo de Ouvidoria poderá solicitar informações complementares quando necessárias.

Art. 30. O Núcleo de Ouvidoria assegurará a proteção da identidade do manifestante e o tratamento dos dados pessoais, observado o disposto na legislação vigente, especialmente na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD.

§1º O acesso às informações será restrito aos agentes envolvidos no tratamento da manifestação.
§2º Sempre que necessário, a identificação do manifestante será suprimida nos encaminhamentos internos.

Art. 31. A Administração Pública adotará medidas para prevenir exposição indevida ou retaliação contra o denunciante de boa-fé.

CAPÍTULO X - DA QUALIDADE DAS RESPOSTAS

Art. 32. As respostas deverão ser claras, objetivas, fundamentadas, respeitosas e compatíveis com a manifestação.

Art. 33. Sempre que possível, conterão:
I – síntese da demanda;
II – análise realizada;
III – providências adotadas ou justificativa; e
IV – orientações complementares, quando cabíveis.

Parágrafo único. Será adotada linguagem simples e acessível, vedadas respostas genéricas, incompletas ou excessivamente técnicas.

Art. 34. O Núcleo de Ouvidoria poderá devolver a resposta à unidade responsável para complementação ou adequação, sem prejuízo do cumprimento dos prazos legais.

CAPÍTULO XI - DOS RELATÓRIOS, INDICADORES E DA GOVERNANÇA

Art. 35. O Núcleo de Ouvidoria manterá mecanismos de monitoramento das manifestações e produzirá indicadores para subsidiar a melhoria da gestão pública.

Art. 36. Os indicadores poderão contemplar:
I – volume de manifestações;

Avenida Getúlio Vargas, 67 - Centro - Mongaguá - SP - 11730-066
13 3445.3000 - prefeita@mongagua.sp.gov.br - www.mongagua.sp.gov.br

PREFEITURA DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE MONGAGUÁ
Gabinete da Prefeita

II – tempo médio de resposta;
III – cumprimento de prazos;
IV – resolutividade;
V – assuntos recorrentes;
VI – manifestações prioritárias; e
VII – oportunidades de melhoria.

Art. 37. O Núcleo de Ouvidoria elaborará relatórios gerenciais e o Relatório Anual de Gestão, contendo dados estatísticos, avaliação dos resultados e recomendações para o aperfeiçoamento dos serviços públicos.

Parágrafo único. Os relatórios poderão ser divulgados como instrumentos de transparência, governança e melhoria contínua.

CAPÍTULO XII - DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Art. 38. A Carta de Serviços ao Usuário é instrumento de transparência destinado a orientar os cidadãos sobre os serviços públicos municipais, suas formas de acesso, requisitos, prazos e canais de atendimento.

Art. 39. Compete às Secretarias e órgãos municipais manter atualizadas as informações relativas aos serviços sob sua responsabilidade, cabendo ao Núcleo de Ouvidoria apoiar a elaboração, atualização, monitoramento e divulgação da Carta de Serviços, observado o disposto na Lei Federal nº 13.460/2017.

CAPÍTULO XIII - DA CAPACITAÇÃO E DA MELHORIA CONTÍNUA

Art. 40. O Núcleo de Ouvidoria poderá promover ações de capacitação destinadas aos servidores, interlocutores e gestores envolvidos no tratamento das manifestações.

Parágrafo único. As capacitações poderão abranger, entre outros temas:
I – procedimentos do Núcleo de Ouvidoria;
II – atendimento humanizado;
III – linguagem simples;
IV – proteção de dados pessoais;
V – transparência e participação social; e
VI – boas práticas administrativas.

20

PREFEITURA DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE MONGAGUÁ
Gabinete da Prefeita

Art. 41. O Núcleo de Ouvidoria poderá desenvolver ações de orientação aos cidadãos sobre:
I – direitos dos usuários dos serviços públicos;
II – canais oficiais de atendimento;
III – Carta de Serviços ao Usuário;
IV – acesso à informação; e
V – mecanismos de participação social.

Art. 42. A melhoria contínua dos serviços observará a análise das manifestações, dos indicadores e dos relatórios gerenciais, visando ao aperfeiçoamento dos processos administrativos e dos serviços públicos.

CAPÍTULO XIV - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 43. As Secretarias, órgãos e unidades administrativas deverão observar as disposições deste Manual no tratamento das manifestações encaminhadas pelo Núcleo de Ouvidoria.

Art. 44. Os casos omissos serão decididos pelo Núcleo de Ouvidoria, observadas a Lei Complementar Municipal nº 122/2026, o Decreto regulamentador e a legislação aplicável.

Art. 45. O Núcleo de Ouvidoria poderá expedir orientações, notas técnicas, fluxos, formulários e demais instrumentos necessários à execução deste Manual.

Art. 46. Este Manual poderá ser atualizado para adequação normativa ou aperfeiçoamento dos procedimentos.

CAPÍTULO XV - DOS ANEXOS OPERACIONAIS

Art. 47. Integram este Manual os seguintes anexos:
I – Fluxograma das Manifestações;
II – Modelos Padronizados de Respostas;
III – Matriz de Classificação das Manifestações;
IV – Relatórios Gerenciais e Indicadores;
V – Protocolo das Manifestações Prioritárias; e
VI – Canais Oficiais de Atendimento.

Parágrafo único. Os anexos possuem caráter técnico-operacional e poderão ser atualizados pelo Núcleo de Ouvidoria, desde que preservadas as disposições deste Manual.

21

PREFEITURA DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE MONGAGUÁ
Gabinete da Prefeita

ANEXO I - FLUXOGRAMA DAS MANIFESTAÇÕES

Finalidade: Padronizar o recebimento, registro, análise, encaminhamento, acompanhamento e resposta às manifestações, assegurando controle de prazos, rastreabilidade, transparência e qualidade do atendimento.

Etapa	Procedimento	Encaminhamento
1	Recebimento da manifestação	Canais oficiais de atendimento
2	Registro no sistema oficial	Formalização da demanda
3	Triagem e análise preliminar	Verificação da competência e suficiência das informações
4	Classificação da manifestação	Reclamação, denúncia, solicitação, sugestão, elogio ou pedido de acesso à informação
5	Complementação de informações	Quando necessária, solicitar ao manifestante
6	Recebimento da complementação	Prosseguimento da análise
7	Encaminhamento	Unidade administrativa competente
8	Tratamento da manifestação	Análise e adoção das providências cabíveis
9	Acompanhamento	Controle de prazos e monitoramento
10	Resposta ao usuário	Comunicação clara, objetiva e fundamentada
11	Encerramento	Conclusão da manifestação
12	Reabertura (quando cabível)	Fato novo ou resposta insuficiente

22

PREFEITURA DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE MONGAGUÁ
Gabinete da Prefeita

ANEXO II - MODELOS PADRONIZADOS DE RESPOSTAS

Finalidade: Padronizar as comunicações do Núcleo de Ouvidoria, assegurando linguagem simples, objetividade, cordialidade e transparência.

1. Resposta Conclusiva
Assunto: Manifestação nº _____
Prezado(a),
Informamos que sua manifestação foi analisada pela unidade competente.
Providências adotadas:
[Descrever objetivamente.]
Caso necessário:
[Inserir orientações complementares.]
Agradecemos sua colaboração para o aprimoramento dos serviços públicos municipais.
Núcleo de Ouvidoria/ Setor responsável
Prefeitura de Mongaguá

2. Solicitação de Complementação
Assunto: Complementação de Informações
Prezado(a),
Para prosseguimento da análise, solicitamos as seguintes informações:
[Descrever objetivamente.]
As informações poderão ser encaminhadas pelos canais oficiais da Ouvidoria.
Núcleo de Ouvidoria/ Setor responsável
Prefeitura de Mongaguá

3. Manifestação Fora da Competência
Assunto: Orientação ao Usuário
Prezado(a),
Após análise, verificou-se que a matéria não é de competência da Administração Municipal.
Sempre que possível, orientamos o encaminhamento ao seguinte órgão:
[Informar o órgão competente.]
Núcleo de Ouvidoria/ Setor responsável
Prefeitura de Mongaguá

4. Resposta a Elogio
Prezado(a),
Agradecemos sua manifestação.

23

PREFEITURA DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE MONGAGUÁ
Gabinete da Prefeita

Seu reconhecimento foi registrado e encaminhado à unidade responsável, contribuindo para a valorização dos serviços públicos.
Núcleo de Ouvidoria/ Setor responsável
Prefeitura de Mongaguá

5. Encerramento
Prezado(a),
Informamos que a manifestação nº _____ foi concluída.
Permanecemos à disposição pelos canais oficiais do Município.
Núcleo de Ouvidoria/ Setor responsável
Prefeitura de Mongaguá

Diretriz Geral
Todas as respostas deverão observar os princípios da clareza, objetividade, cordialidade, fundamentação, linguagem simples, proteção de dados pessoais e respeito ao usuário, sendo vedadas respostas genéricas ou incompatíveis com a manifestação apresentada.

ANEXO III - MATRIZ DE CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Finalidade: Padronizar a classificação das manifestações recebidas pelo Núcleo de Ouvidoria.

Manifestação	Conceito	Encaminhamento
Reclamação	Insatisfação quanto à prestação de serviço público.	Unidade responsável.
Solicitação	Pedido de providência, serviço ou informação.	Unidade competente.
Denúncia	Comunicação de possível irregularidade ou infração.	Unidade competente ou órgão de controle.
Sugestão	Proposta de melhoria dos serviços públicos.	Unidade responsável para avaliação.
Elogio	Reconhecimento pela qualidade do atendimento ou serviço prestado.	Ciência da chefia imediata e registro.

24

Avenida Getúlio Vargas, 67 - Centro - Mongaguá - SP - 11730-066
13 3445.3000 - prefeita@mongagua.sp.gov.br - www.mongagua.sp.gov.br

PREFEITURA DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE MONGAGUÁ
Gabinete da Prefeita

Manifestação	Conceito	Encaminhamento
Pedido de Simplificação	Eliminação de exigências desnecessárias na prestação de serviços públicos, visando tornar o atendimento mais acessível ao usuário.	Unidade responsável pelo serviço para análise e adoção das medidas cabíveis.

A classificação inicial poderá ser revista pelo Núcleo de Ouvidoria sempre que necessário para assegurar o adequado tratamento da manifestação.

ANEXO IV - RELATÓRIOS GERENCIAIS E INDICADORES

Finalidade
Monitorar o desempenho do Núcleo de Ouvidoria e subsidiar a melhoria contínua dos serviços públicos.
Os relatórios poderão contemplar:
I – quantitativo de manifestações;
II – assuntos recorrentes;
III – tempo médio de resposta;
IV – cumprimento dos prazos;
V – índice de resolutividade;
VI – manifestações prioritárias;
VII – recomendações de melhoria; e
VIII – indicadores de desempenho.

ANEXO V - PROTOCOLO DE ATENDIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES PRIORITÁRIAS

Finalidade
Assegurar tratamento célere, humanizado e prioritário às manifestações que envolvam risco, vulnerabilidade ou violação de direitos.
Receberão prioridade, entre outras:
I – violência;
II – violência institucional;
III – direitos das mulheres;
IV – assédio moral ou sexual;
V – discriminação;
VI – vulnerabilidade social;
VII – risco à integridade física ou psicológica;
VIII – situações urgentes relacionadas à saúde; e

25

PREFEITURA DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE MONGAGUÁ
Gabinete da Prefeita

IX – outras hipóteses justificadas pelo Núcleo de Ouvidoria.

ANEXO VI - CANAIS OFICIAIS DE ATENDIMENTO

Finalidade:
Divulgar os canais oficiais disponibilizados pelo Núcleo de Ouvidoria para recebimento, acompanhamento e resposta às manifestações dos usuários.

Os canais oficiais de atendimento compreendem:
I – atendimento presencial;
II – atendimento telefônico;
III – correio eletrônico institucional;
IV – plataforma eletrônica oficial de Ouvidoria;
V – Ouvidoria Itinerante; e
VI – outros canais oficialmente instituídos pelo Município.

Os canais oficiais são assim organizados:

I – Núcleo de Ouvidoria Municipal
Atendimento presencial: Paço Municipal – Avenida Getúlio Vargas, nº 67, Térreo, Centro, Mongaguá/SP – CEP 11730-066.
Horário de atendimento: segunda a sexta-feira, das 8h30 às 16h.
Telefones: (13) 3445-3057 e (13) 3445-3097.
E-mail: ouvidoria@mongagua.sp.gov.br

II – Ouvidoria da Mulher
Atendimento presencial: Espaço Mulher e Diversidade – Calçadão Jacoub Koukdjian, nº 167, Mongaguá Praia Shopping, 3º Piso, Espaço Cidadão, Sala 49, Centro, Mongaguá/SP - CEP 11730-000
Atendimento realizado também por meio do Núcleo de Ouvidoria: Paço Municipal.
E-mails: mulherediversidade@mongagua.sp.gov.br; ouvidoriadamulher@mongagua.sp.gov.br Telefone: (13) 3445-3097.

III – Ouvidoria da Saúde
Atendimento presencial: Secretaria Municipal de Saúde – Avenida Governador Mário Covas Júnior, nº 648, Vila São Paulo, Mongaguá/SP - CEP 11730-122.
E-mail: ouvidoriadasaude@mongagua.sp.gov.br. WhatsApp: (13) 99618-2947.

26

PREFEITURA DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE MONGAGUÁ
Gabinete da Prefeita

IV – Canal de Apoio, Prevenção e Combate ao Assédio e à Discriminação
Atendimento por meio do Núcleo de Ouvidoria Municipal.
Telefones: (13) 3445-3057 e (13) 3445-3097.
E-mail: canaldeapoio@mongagua.sp.gov.br.

Sistema Eletrônico de Ouvidoria (e-Ouve): https://eouve.com.br/#/ouvidoria.

Observação: Os endereços, telefones, endereços eletrônicos e demais canais oficiais de atendimento poderão ser atualizados por ato administrativo do Núcleo de Ouvidoria, sem necessidade de alteração deste Manual, desde que assegurada a ampla divulgação aos usuários.

Mongaguá, 14 de julho de 2026.

Cristina Wiazowski
Prefeita

Avenida Getúlio Vargas, 67 - Centro - Mongaguá - SP - 11730-066
13 3445.3000 - prefeita@mongagua.sp.gov.br - www.mongagua.sp.gov.br

PREFEITURA DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE MONGAGUÁ
Gabinete da Prefeita

DECRETO Nº 8.079
DE 15 DE JULHO DE 2026

Regulamenta, no âmbito do Município de Mongaguá/SP, a aplicação da Lei Federal nº 14.129, de 29 de março de 2021, que dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública.

CRISTINA WIAZOWSKI, Prefeita Municipal de Mongaguá, usando das atribuições que lhe são conferidas por lei,

DECRETA:

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Este decreto regulamenta, no âmbito do Município de Mongaguá/SP, a aplicação da Lei Federal nº 14.129, de 29 de março de 2021, com o objetivo de promover a transformação digital dos serviços públicos municipais, aumentar a eficiência administrativa e facilitar o acesso do cidadão aos serviços públicos digitais.

Art. 2º Para os fins deste decreto, aplicam-se os conceitos e princípios previstos na Lei Federal nº 14.129/2021, especialmente aqueles relativos ao Governo Digital, à interoperabilidade, à proteção de dados pessoais e à transparência pública.

Art. 3º A Administração Municipal, por meio dos seus órgãos e entidades da Administração Direta e Indireta, promoverá a transformação digital dos serviços públicos, observados os princípios da eficiência, da inovação, da simplificação e da acessibilidade.

CAPÍTULO II

DA PLATAFORMA DIGITAL MUNICIPAL

Art. 4º Fica instituída a Plataforma Digital Municipal, sistema eletrônico único e centralizado destinado a reunir, integrar e disponibilizar os serviços públicos digitais oferecidos pelos órgãos e entidades da Administração Municipal.

PREFEITURA DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE MONGAGUÁ
Gabinete da Prefeita

Art. 5º A implantação dos serviços na Plataforma Digital Municipal será gradual, abrangendo:

I – a integração e centralização dos serviços públicos digitais já existentes nas plataformas municipais;

II – a inclusão de novos serviços, conforme o avanço da transformação digital dos órgãos e entidades municipais.

§ 1º A implantação inicial abrangerá as demandas já existentes e em execução no âmbito do projeto municipal de transformação digital.

§ 2º A Plataforma Digital permanecerá em constante aprimoramento, podendo receber novas integrações e funcionalidades a qualquer tempo.

§ 3º O processo de centralização e digitalização dos serviços deverá estar concluído até dezembro de 2028.

Art. 6º A Secretaria Municipal de Gestão e Inovação (SEGI) coordenará o processo de implementação e integração da Plataforma Digital Municipal, incumbindo-lhe, também, o apoio técnico necessário à operacionalização do sistema.

CAPÍTULO III

DA INTEROPERABILIDADE, DADOS E SEGURANÇA

Art. 7º A Plataforma Digital Municipal constituirá sistema único, no qual os órgãos e entidades municipais serão integrados gradualmente, observadas as restrições legais de segurança e privacidade de dados, em conformidade com a Lei Federal nº 13.709/2018 – **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).**

Art. 8º A gestão e o uso de dados públicos no âmbito da Administração Municipal deverão observar os princípios da finalidade, necessidade, transparência, eficiência e interoperabilidade, em consonância com a legislação vigente.

Art. 9º É vedada a exigência de apresentação de documentos ou informações que já constem em bases de dados oficiais da Administração Pública Municipal, quando tecnicamente possível sua obtenção por meio eletrônico.

Art. 10. O atendimento digital ao cidadão observará os direitos e garantias previstos nos artigos 24 a 27 da Lei Federal nº 14.129, de 29 de março de 2021.

2

PREFEITURA DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE MONGAGUÁ
Gabinete da Prefeita

CAPÍTULO IV

DO ACESSO DIGITAL E INCLUSÃO TECNOLÓGICA

Art. 11. A Administração Municipal poderá adotar medidas que garantam o acesso digital aos serviços públicos a toda a população, inclusive mediante:

I – disponibilização de pontos públicos de acesso gratuito à internet, como os pontos de Wi-Fi público municipal;

II – utilização de equipamentos públicos voltados ao atendimento ao cidadão, disponibilizados em unidades municipais e em demais equipamentos de atendimento.

CAPÍTULO V

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 12. A Secretaria Municipal de Gestão e Inovação (SEGI) poderá editar normas complementares de caráter técnico e operacional necessárias à execução deste decreto.

Art. 13. Este decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Parágrafo único. A execução das medidas previstas neste decreto dar-se-á com recursos orçamentários já consignados no orçamento municipal vigente, não implicando criação ou aumento de despesa.

Registre-se e publique-se.

Prefeitura da Estância Balneária de Mongaguá, em 15 de julho de 2026.

CRISTINA WIAZOWSKI
Prefeita

Avenida Getúlio Vargas, 67 - Centro - Mongaguá - SP - 11730-066
13 3445.3000 - prefeita@mongagua.sp.gov.br - www.mongagua.sp.gov.br

PREFEITURA DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE MONGAGUÁ
Gabinete da Prefeita

DECRETO Nº 8.080
DE 15 DE JULHO DE 2026

Declara como área pública o imóvel objeto da Matrícula nº 19.299 do Cartório de Registro de Imóveis de Mongaguá, situado na Rua Marcelino Rodrigues de Meira, Lote 49, Quadra "D", Jardim Primavera, e dá outras providências.

CRISTINA WIAZOWSKI, **Prefeita da Estância Balneária de Mongaguá**, Estado de São Paulo, no uso das atribuições legais que lhe são conferidas pela Lei Orgânica do Município, e

CONSIDERANDO que a referida área, objeto da Matrícula nº 19.299, do Cartório de Registro de Imóveis de Mongaguá, situado na Rua Marcelino Rodrigues de Meira, Lote 49, Quadra "D", Jardim Primavera, neste Município, é reconhecidamente pública, conforme comprova o Decreto Municipal nº 5.898, de 27 de setembro de 2.013, que revogou o Decreto Municipal nº 4.674, de 02 de outubro de 2.007;

CONSIDERANDO que os antigos lotes 25 e 26 da quadra 05 do loteamento denominado Jardim Primavera foram alterados para um único lote (lote 49) da quadra "D", por força de Regularização Fundiária de Interesse Social promovida pela Prefeitura da Estância Balneária de Mongaguá, no âmbito do Programa de Regularização Fundiária Estadual "Cidade Legal", conforme Decreto Estadual nº 52.052, de 13 de agosto de 2.007, que *Institui o Programa Estadual de Regularização de Núcleos Habitacionais - Cidade Legal, no âmbito da Secretaria da Habitação*;

CONSIDERANDO que o cadastro municipal do imóvel em tela já se encontra regularmente em nome da Prefeitura da Estância Balneária de Mongaguá;

CONSIDERANDO que a referida área se destina estritamente à finalidade de interesse público, a bem da coletividade;

CONSIDERANDO os elementos de convicção dispostos nos autos do processo administrativo nº 041/2.026 – Secretaria Executiva.

PREFEITURA DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE MONGAGUÁ
Gabinete da Prefeita

DECRETA:

Art. 1º Fica declarada formalmente como área pública municipal o imóvel matriculado sob o nº 19.299 no Cartório de Registro de Imóveis de Mongaguá, situado na Rua Marcelino Rodrigues de Meira, Lote nº 49, Quadra "D", Jardim Primavera, perímetro urbano deste Município.

Art. 2º O imóvel objeto deste decreto destina-se ao atendimento do interesse público e ao desenvolvimento de ações de interesse social no Município.

Art. 3º Este decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Prefeitura da Estância Balneária de Mongaguá, em 15 de julho de 2.026.

CRISTINA WIAZOWSKI
Prefeita Municipal

2

Portarias

PREFEITURA DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE MONGAGUÁ
Gabinete da Prefeita

PORTARIA Nº 618/2026

CRISTINA WIAZOWSKI, Prefeita da Estância Balneária de Mongaguá, Estado de São Paulo, no uso das atribuições conferidas pelo inciso VIII, do artigo 44, da Lei Orgânica do Município.

RESOLVE:

1. Revogar a Portaria nº 727/2025, que nomeou o Sr. **ARGEO ARIAS RODRIGUES FILHO**, portador da Cédula de Identidade nº 14.548.408-7, para ocupar o cargo de **SECRETARIO MUNICIPAL DE SEGURANÇA PÚBLICA E TRÂNSITO.**
2. Esta Portaria entrará em vigor na data de sua edição, revogadas as disposições em contrário.

Registre-se e Publique-se.
Prefeitura da Estância Balneária de Mongaguá, em 15 de julho de 2.026.

CRISTINA WIAZOWSKI
Prefeita

PREFEITURA DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE MONGAGUÁ
Gabinete da Prefeita

PORTARIA Nº 619/2026

CRISTINA WIAZOWSKI, Prefeita da Estância Balneária de Mongaguá, Estado de São Paulo, no uso das atribuições conferidas pelo inciso VIII, do artigo 44, da Lei Orgânica do Município.

RESOLVE:

1. Revogar a Portaria nº 739/2025, que nomeou o Sr. **MARCOS PAULO DO NASCIMENTO**, portador da Cédula de Identidade nº 21.296.423-9, para ocupar o cargo de **GESTOR ADMINISTRATIVO**, retornando ao seu cargo efetivo de **FISCAL DE COMÉRIO** – Anexo VI – A – LC 86/24 - Efetivo.

2. Esta Portaria entrará em vigor na data de sua edição, revogadas as disposições em contrário.

Registre-se e Publique-se.
Prefeitura da Estância Balneária de Mongaguá, em 15 de julho de 2.026.

CRISTINA WIAZOWSKI
Prefeita

PREFEITURA DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE MONGAGUÁ
Gabinete da Prefeita

PORTARIA Nº 620/2026

CRISTINA WIAZOWSKI, Prefeita da Estância Balneária de Mongaguá, Estado de São Paulo, no uso das atribuições conferidas pelo inciso VIII, do artigo 44, da Lei Orgânica do Município.

RESOLVE:

1. Revogar a Portaria nº 813/2025, que nomeou o Sr. **LUCIANO MARIN LOPES**, portador da Cédula de Identidade nº 20.056.119-4, para ocupar o cargo de **COORDENADOR DE FISCALIZAÇÃO DE OBRAS PARTICULARES**, retornando ao seu cargo efetivo de **FISCAL DE OBRAS A** – Anexo VI – A – LC 86/24 - Extinção.

2. Esta Portaria entrará em vigor na data de sua edição, revogadas as disposições em contrário.

Registre-se e Publique-se.
Prefeitura da Estância Balneária de Mongaguá, em 15 de julho de 2.026.

CRISTINA WIAZOWSKI
Prefeita

PREFEITURA DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE MONGAGUÁ
Gabinete da Prefeita

PORTARIA Nº 621/2026

CRISTINA WIAZOWSKI, Prefeita da Estância Balneária de Mongaguá, Estado de São Paulo, no uso das atribuições conferidas pelo inciso VIII, do artigo 44, da Lei Orgânica do Município.

RESOLVE:

1. Nomear o Sr. **ARGEO ARIAS RODRIGUES FILHO,** portador da Cédula de Identidade nº 14.548.408-7, para ocupar o cargo de **COORDENADOR DA DEFESA CIVIL**, Anexo II – LC 081/23, subordinado a Secretaria Municipal de Segurança Pública.

2. Esta Portaria entrará em vigor na data de sua edição, revogadas as disposições em contrário.

Registre-se e Publique-se.
Prefeitura da Estância Balneária de Mongaguá, em 15 de julho de 2.026.

CRISTINA WIAZOWSKI
Prefeita

PREFEITURA DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE MONGAGUÁ
Gabinete da Prefeita

PORTARIA Nº 622/2026

CRISTINA WIAZOWSKI, Prefeita da Estância Balneária de Mongaguá, Estado de São Paulo, no uso das atribuições conferidas pelo inciso VIII, do artigo 44, da Lei Orgânica do Município.

RESOLVE:

1. Nomear o Sr. **PAULO ROGERIO DA SILVA RHORMENS,** portador da Cédula de Identidade nº 27.162.821-2, para ocupar o cargo de **SECRETARIO MUNICIPAL DE SEGURANÇA PÚBLICA E TRÂNSITO**, subsídio Secretário Municipal.

2. Esta Portaria entrará em vigor na data de sua edição, revogadas as disposições em contrário.

Registre-se e Publique-se.
Prefeitura da Estância Balneária de Mongaguá, em 15 de julho de 2.026.

CRISTINA WIAZOWSKI
Prefeita

DIÁRIO OFICIAL
ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE MONGAGUÁ
www.mongagua.sp.gov.br - Conforme Lei Municipal nº 2.865, de 27 de junho de 2017

PODER LEGISLATIVO

Atos de Pessoal

Portarias

CÂMARA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE MONGAGUÁ
ESTADO DE SÃO PAULO

PORTARIA Nº 79 DE 15 DE JULHO DE 2026

A Mesa da Câmara Municipal de Mongaguá, no uso das atribuições que lhe são conferidas por Lei,

RESOLVE:

Art. 1º Exonerar, do cargo de **ASSESSOR DE VEREADOR**, a funcionária **PALOMA DE JESUS DA SILVA**, portadora do CPF nº 428.772.558-16, nomeada através da Portaria nº 42 de 02 de março de 2021.

Art. 2º As despesas decorrentes desta Portaria correrão por conta de verbas próprias do orçamento vigente.

Art. 3º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Registre-se, Publique-se,

Mesa da Câmara, 15 de julho de 2026.

LUIZ BERBIZ DE OLIVEIRA
PRESIDENTE

Adeilson José da Silva
1º Secretário

Edilson Tonon D'Almeida
2º Secretário

DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE - Portaria Nº 79/2026 - PROTOCOLO: - -

Av. São Paulo, N° 3.324 – Jardim Marina – Mongaguá – SP – Fone/Fax: (13) 3505-5900– CEP: 11730-472
www.camaramongagua.sp.gov.br

Câmara Municipal da Estância Balneária de Mongaguá

Assinaturas Digitais

O documento acima foi proposto para assinatura digital na Câmara Municipal da Estância Balneária de Mongaguá. Para verificar as assinaturas, clique no link: https://mongagua.siscam.com.br/documentos/autenticar?chave=M90TXPFP4HTW0032, ou vá até o site https://mongagua.siscam.com.br/documentos/autenticar e utilize o código abaixo para verificar se este documento é válido:

Código para verificação: M90T-XPFP-4HTW-0032

Luiz Berbiz De Oliveira
Vereador - Presidente
Assinado em 15/07/2026, às 16:21:38

Edilson Tonon D Almeida
Vereador - 2º Secretário
Assinado em 15/07/2026, às 16:23:37

Adeilson José da Silva
Vereador - 1º Secretário
Assinado em 15/07/2026, às 16:25:14

DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE - Portaria Nº 79/2026 - PROTOCOLO: - -

Câmara Municipal da Estância Balneária de Mongaguá, 15 de julho de 2026