



# **OUVIDORIA MUNICIPAL**

## **MATERIAL DE APOIO**

### **Passo a passo**

- 1.** O usuário entra em contato com a Ouvidoria.
- 2.** A Ouvidoria faz uma análise preliminar, orienta o usuário e, quando necessário, formaliza a manifestação, encaminha para unidade competente e monitora o prazo de resposta.
- 3.** A unidade competente envia à Ouvidoria a decisão administrativa, contendo os devidos esclarecimentos, resoluções ou justificativas.
- 4.** A Ouvidoria comunica ao usuário a resposta conclusiva, encerrando o atendimento.
- 5.** A Ouvidoria registra os dados do atendimento em seus relatórios, que são disponibilizados ao público e encaminhados à gestão como recomendações.