



PREFEITURA MUNICIPAL DE UCHOA-SP

CNPJ: 45.111.952/0001-10

Av. Pedro de Toledo, 1011 -CEP 15890-000

e-mail:prefeitura@uchoa.sp.gov.br

DECRETO Nº 102 DE 21 DE MAIO DE 2021.

“Regulamenta a organização, funcionamento e procedimentos da Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Uchoa, conforme dispõe a Lei Federal nº. 13.460, de 26 de junho de 2017.”

MARCOS ROGÉRIO DA CONCEIÇÃO, Prefeito Interino do Município de Uchoa, Estado de São Paulo, no uso de suas atribuições legais e em conformidade com o que lhe faculta o art. 43, inciso VIII, da Lei Orgânica do Município de Uchoa, e

CONSIDERANDO a necessidade de se criar um canal de comunicação entre a população e o Poder Executivo Municipal, com o objetivo de facilitar o envio de reclamações, sugestões e denúncias relacionadas a serviços públicos prestados pelo município;

CONSIDERANDO a importância de se conhecer os principais problemas enfrentados pelos cidadãos quando procuram por atendimento nos órgãos e entidades da administração municipal para o planejamento de ações estratégicas destinadas à sua solução;

CONSIDERANDO a necessidade de regulamentação local da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, no âmbito do Município de Uchoa;

DECRETA:

Art. 1º Fica regulamentado, no âmbito do Poder Executivo Municipal, os procedimentos para garantir a participação, proteção e defesa dos usuários dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela Administração Pública, conforme Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

§ 1º Sujeitam-se ao disposto nesta norma os órgãos da administração direta e indireta, as autarquias e as fundações públicas, e as demais entidades prestadoras de serviços públicos.

§ 2º Os órgãos e as entidades da administração pública assegurarão ao usuário de serviços públicos o direito à participação na administração pública direta e indireta, bem como a existência de mecanismos efetivos e ágeis de proteção e defesa dos direitos de que trata a Lei Federal nº.13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 2º O Município deverá assegurar ao cidadão o direito de acesso aos serviços de Ouvidoria, que será proporcionado mediante procedimentos objetivos e ágeis,



PREFEITURA MUNICIPAL DE UCHOA-SP

CNPJ: 45.111.952/0001-10

Av. Pedro de Toledo, 1011 -CEP 15890-000

e-mail:prefeitura@uchoa.sp.gov.br

de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão, observados os princípios da administração pública e as diretrizes previstas na Lei Federal nº.13.460, de 26 de junho de 2017.

Parágrafo único. Nos casos em que o órgão ou entidade do Município tiver em sua estrutura própria uma ouvidoria, essa se submeterá às normas previstas no presente decreto, no que couber.

Art. 3º Para os efeitos deste decreto, consideram-se manifestações de ouvidoria:

I - reclamação: queixa, protesto ou manifestação de desagrado acerca de serviço prestado, ação ou omissão da administração e/ou servidor público considerado ineficiente, não efetivo ou ineficaz;

II – denúncia: comunicação de prática de suposto ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes, bem como de atos que contrariam o código de posturas do município;

III – elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre a política ou o serviço público oferecido ou atendimento recebido por servidor público; e

IV – sugestão: manifestação que apresenta ideia ou proposta para corrigir ou melhorar um procedimento, uma prestação de serviço dos órgãos ou entidades da Administração Municipal Direta, Indireta, Autárquica e Fundacional.

Art.4º Compete a Ouvidoria do Município:

I - atuar em conformidade com os princípios da legalidade, impessoalidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, moralidade, contraditório, publicidade, dentre outros;

II – manter sistema informatizado de uso obrigatório, que permita analisar as demandas recebidas, encaminhando-as aos departamentos competentes para sua resolução;

III – processar informações obtidas por meio destas demandas recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial para o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art.7º, da Lei Federal nº.13.460/2017;

IV – elaborar a Carta de Serviços ao Usuário, que deverá conter as demandas acolhidas;

V - exercer a articulação permanente com outras instâncias e mecanismos de



PREFEITURA MUNICIPAL DE UCHOA-SP

CNPJ: 45.111.952/0001-10

Av. Pedro de Toledo, 1011 -CEP 15890-000

e-mail:prefeitura@uchoa.sp.gov.br

participação e controle social;

VI – produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas, bem como propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e apreensão de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;

VII – atuar em conjunto com os demais canais de comunicação com o usuário de serviços públicos, orientando-os acerca do tratamento de reclamações, sugestões e elogios recebidos;

VIII – exercer, na forma regulamentar, ações de mediação e conciliação, bem como outras ações para a solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços e órgãos e entidades referidos no §1º do art. 1º desta norma, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços públicos.

IX – garantir o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e defesa dos direitos;

X – garantir a efetiva interlocução entre usuário de serviços públicos e os órgãos e entidades da administração pública;

XI – promover políticas de capacitação e treinamento relacionadas às atividades de ouvidoria e defesa do usuário de serviços públicos;

XII – elaborar a avaliação de satisfação, dos serviços públicos prestados, e sugestões para possíveis melhorias; e

XIII – auxiliar a avaliação, implementação e instituição de políticas públicas.

Art. 5º Em relação à transparência, caberá a Ouvidoria:

I – disponibilizar, em caráter de gratuito e de forma acessível, a Carta de Serviços ao Usuário;

II – divulgar relatórios acerca das demandas registradas, os quais deverão constar no sítio oficial da Prefeitura;

III – publicar os meios/formas de contato.

Parágrafo único. É dever da Ouvidoria Geral, no processo de divulgação dos relatórios, reservar a identidade daqueles que registraram suas demandas.

Art. 6º A função de Ouvidor Geral da Prefeitura Municipal de Uchoa poderá ser exercida por servidor efetivo ou comissionado designado pelo Prefeito Municipal.



PREFEITURA MUNICIPAL DE UCHOA-SP

CNPJ: 45.111.952/0001-10

Av. Pedro de Toledo, 1011 -CEP 15890-000

e-mail:prefeitura@uchoa.sp.gov.br

Art. 7º A Ouvidoria deverá receber, analisar e responder às manifestações em linguagem simples, clara, concisa e objetiva.

§ 1º Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta norma sob pena de responsabilidade do agente público.

§ 2º É vedado às ouvidorias impor ao usuário qualquer exigência relativa à motivação da manifestação, exceto identificação do requerente.

§ 3º É vedada a cobrança de qualquer valor aos usuários referentes aos procedimentos de ouvidoria, ressalvados os custos de reprodução de documentos, mídias digitais, postagem e correlatos.

Art. 8º As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio do sistema informatizado de que trata o inciso II do art. 4º desta norma, ou correspondência convencional, ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo.

§ 1º As ouvidorias assegurarão que o acesso ao sistema de que trata o caput esteja disponível na página principal de seus portais na rede mundial de computadores.

§ 2º Sempre que recebida por correspondência ou verbalmente, os órgãos e entidades deverão promover o processamento das manifestações e integrá-las ao relatório de gestão.

§ 3º As manifestações por correspondência deverão ser enviadas ao Ouvidor Geral Municipal no endereço: Avenida Pedro de Toledo, 1011, bairro Cidade Alta, CEP 15890-000, Uchoa/SP.

Art. 9º A Ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até trinta dias contados do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, uma única vez e mediante justificativa expressa.

§ 1º Recebida a manifestação, a ouvidoria deverá realizar análise prévia e encaminhá-la às áreas responsáveis para providências, as quais devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

§ 2º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, o protocolo deverá ser encerrado, com o requerente sendo comunicado da necessidade de novas informações que serão



PREFEITURA MUNICIPAL DE UCHOA-SP

CNPJ: 45.111.952/0001-10
Av. Pedro de Toledo, 1011 -CEP 15890-000
e-mail:prefeitura@uchoa.sp.gov.br

expressamente pedidas pela ouvidoria.

Art. 10 A denúncia recebida será tratada caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à administração pública chegar a tais elementos.

§ 1º No caso da denúncia, entende-se por conclusiva a resposta que contenha informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes, sobre os procedimentos a serem adotados e respectivo número que identifique a denúncia junto ao órgão apuratório, ou sobre o seu arquivamento.

§ 2º Os órgãos apuratórios administrativos internos encaminharão a ouvidoria o resultado final do procedimento de apuração da denúncia, a fim de dar conhecimento ao manifestante acerca dos desdobramentos de sua manifestação.

§ 3º As unidades setoriais deverão informar ao órgão central do sistema, quando existente, a ocorrência de denúncia por ato praticado por agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança.

Art. 11 As despesas decorrentes da execução do presente decreto serão atendidas por conta das dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessário.

Art. 12 Este decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Registre-se, publique-se e comunique-se.

Prefeitura Municipal de Uchoa/SP, 21 de maio de 2021.

MARCOS ROGÉRIO DA CONCEIÇÃO
PREFEITO MUNICIPAL INTERINO

Registrado no livro de Decretos, e, em seguida publicado nos termos do artigo 50 da Lei Orgânica do Município.

MIRIAM DONHA PALHARINI
Secretaria Municipal de Administração e Planejamento