



Prefeitura Municipal Santa Cruz da Conceição

Estado de São Paulo

DECRETO Nº 2543 DE 10 DE MARÇO DE 2023.

REGULAMENTA A ORGANIZAÇÃO,
FUNCIONAMENTO E PROCEDIMENTOS DA
OUVIDORIA DO MUNICÍPIO DE SANTA CRUZ DA
CONCEIÇÃO, CONFORME LEI FEDERAL Nº. 13.460,
DE 26 DE JUNHO DE 2017.

CARLOS EDUARDO ARANHA DE ALBUQUERQUE,
Prefeito do Município de Santa Cruz da Conceição, no uso de suas atribuições
legais,

CONSIDERANDO a necessidade de regulamentação da Lei Federal nº. 13.460, de 26 de junho de 2017 no âmbito do Município de Santa Cruz da Conceição;

CONSIDERANDO o compromisso de Santa Cruz da Conceição para com a Rede Nacional de Ouvidorias;

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 prestado direta ou indiretamente pela Administração Pública, conforme Lei Federal nº. 13.460, de 26 de junho de 2017.

§ único – Sujeitam-se ao disposto nesta norma os órgãos da administração direta e indireta, as autarquias, as fundações públicas controladas direta ou indiretamente pelo Município e as demais entidades prestadoras de serviços públicos.

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

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



Prefeitura Municipal Santa Cruz da Conceição

Estado de São Paulo

- 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.

DAS COMPETÊNCIAS DAS OUVIDORIAS

Art. 4º) – Compete às ouvidorias 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 setores 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, de 26 de junho de 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 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 a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;



Prefeitura Municipal Santa Cruz da Conceição

Estado de São Paulo

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 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; e

XII – Elaborar avaliação de satisfação, com os serviços públicos prestados, e sugestões para possíveis melhorias.

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

I – Disponibilizar, em caráter 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, no processo de divulgação dos relatórios, reservar a identidade daqueles que registraram suas demandas.

DO RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES

Das regras gerais para tratamento de manifestações



Prefeitura Municipal Santa Cruz da Conceição

Estado de São Paulo

Art. 6º) – 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.

§ 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. 7º) – As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio do sistema informatizado de que trata o inciso II do art. 4º desta norma.

§ 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 em meio físico, os órgãos e entidades deverão digitalizar a manifestação e promover a sua inserção imediata no sistema a que se refere o caput.

Art. 8º) – As ouvidorias deverão elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até trinta dias contados do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.

§ 1º) – Os prazos indicados no caput poderão ser reduzidos em virtude de normas regulamentadoras específicas.

§ 2º) – Recebida a manifestação, as ouvidorias deverão realizar análise prévia e encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

§ 3º) – 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 expressamente pedidas pela ouvidoria.

Das denúncias

Art. 9º) – A denúncia recebida será tratada caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à administração pública chegar a tais elementos.



Prefeitura Municipal Santa Cruz da Conceição

Estado de São Paulo

§ 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, ou sobre o seu arquivamento.

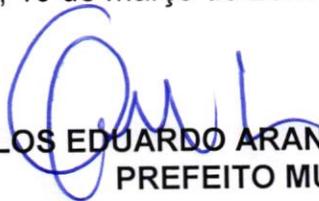
§ 2º) – Os órgãos apuratórios administrativos internos encaminharão a ouvidoria o resultado final do procedimento de apuração da denúncia, a fim de dar conhecimento ao manifestante acerca dos desdobramentos de sua manifestação.

§ 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, bem como cargo de empresa pública ou sociedade de economia mista que detenham natureza estratégica.

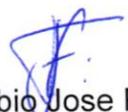
Art. 10) – As despesas decorrentes da execução do presente Decreto serão atendidas por conta das dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessário.

Art. 11) – Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Santa Cruz da Conceição, 10 de março de 2023.


CARLOS EDUARDO ARANHA DE ALBUQUERQUE
PREFEITO MUNICIPAL

Registrado e publicado no Diário Oficial e site da Prefeitura de Santa Cruz da Conceição.


Fabio Jose Picolli
Dir. Depto Jurídico