



# **PREFEITURA MUNICIPAL DE CARDOSO**

Rua Dr. Cenobelino Barros Serra, 870 - CEP. 15.570-000 - CX. P. 91 CNPJ (MF) 46 599 825/0001-75

Fone (017) 3466-3900 – Fax Ramal 222

Home Page: <http://www.cardoso.sp.gov.br> - e-mail: [prefeitura@cardoso.sp.gov.br](mailto:prefeitura@cardoso.sp.gov.br)

Cardoso - Estado de São Paulo

\*\*\*\*\*

## **DECRETO Nº 3.615, DE 03 DE MAIO DE 2021.**

**REGULAMENTA A ORGANIZAÇÃO, FUNCIONAMENTO E PROCEDIMENTOS DAS OUVIDORIAS DO MUNICÍPIO, CONFORME LEI FEDERAL Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017.**

**JAIR CÉSAR NATTES**, Prefeito do Município de Cardoso, Estado de São Paulo, no uso de suas atribuições legais e em conformidade com a Lei Orgânica do Município de Cardoso;

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

### **DECRETA:**

**Art. 1º** - Fica instituído e 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, as fundações públicas, empresas públicas e de economia mista, controladas direta ou indiretamente pelo Município 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, 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 Ouvidoria própria, 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;



# **PREFEITURA MUNICIPAL DE CARDOSO**

Rua Dr. Cenobelino Barros Serra, 870 - CEP. 15.570-000 - CX. P. 91 CNPJ (MF) 46 599 825/0001-75

Fone (017) 3466-3900 – Fax Ramal 222

Home Page: <http://www.cardoso.sp.gov.br> - e-mail: [prefeitura@cardoso.sp.gov.br](mailto:prefeitura@cardoso.sp.gov.br)  
Cardoso - Estado de São Paulo

II - Denúncia: comunicação de prática de suposto ato ilícito cuja solução dependa da atuação e apuração por parte dos órgãos competentes, bem como de atos que contrariam o código de posturas e demais códigos e planos legalmente instituídos pelo 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 idéia ou proposta para corrigir ou melhorar um procedimento, uma prestação de serviço dos órgãos ou entidades da Administração Municipal, Direta, Indireta, Autárquica e Fundacional.

## **CAPÍTULO II 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, em conjunto com os setores ou departamentos competentes do Município, a Carta de Serviços ao Usuário, que deverá conter minimamente as demandas presentes na Lei Federal nº 13.460/2017;

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;

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;



# **PREFEITURA MUNICIPAL DE CARDOSO**

Rua Dr. Cenobelino Barros Serra, 870 - CEP. 15.570-000 - CX. P. 91 CNPJ (MF) 46 599 825/0001-75

Fone (017) 3466-3900 – Fax Ramal 222

Home Page: <http://www.cardoso.sp.gov.br> - e-mail: [prefeitura@cardoso.sp.gov.br](mailto:prefeitura@cardoso.sp.gov.br)  
Cardoso - Estado de São Paulo

\*\*\*\*\*

**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 à transparência, caberá à Ouvidoria:

**I** - Disponibilizar, em caráter gratuito nos meios de divulgação de atos oficiais, principalmente na página eletrônica e diário oficial eletrônico, quando disponíveis, 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; e

**IV** - Apresentar as Leis que regulamentam seu serviço.

**Parágrafo único** - É dever da Ouvidoria, no processo de divulgação dos relatórios, preservar a identidade daqueles que registraram suas demandas, como trata o art. 6º inciso IV.

**Art. 6º** - O cargo diretivo do Departamento de Ouvidoria Municipal será exercido mediante nomeação para o cargo de provimento em comissão, conforme previsto na Lei Complementar Municipal nº 162, de 19 de janeiro de 2017.

**Parágrafo Único** – Na impossibilidade de nomear Diretor conforme o disposto no artigo supra, poderá o Chefe do Poder Executivo, designar o Diretor do Departamento de Comunicação para inclusive, desempenhar as funções/atividades como Ouvidor junto ao este Departamento.

## **CAPÍTULO III DO RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES**

**Art. 7º** - As Ouvidorias deverão 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.



# **PREFEITURA MUNICIPAL DE CARDOSO**

Rua Dr. Cenobelino Barros Serra, 870 - CEP. 15.570-000 - CX. P. 91 CNPJ (MF) 46 599 825/0001-75

Fone (017) 3466-3900 – Fax Ramal 222

Home Page: <http://www.cardoso.sp.gov.br> - e-mail: [prefeitura@cardoso.sp.gov.br](mailto:prefeitura@cardoso.sp.gov.br)  
Cardoso - Estado de São Paulo

\*\*\*\*\*

§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. 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.

§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. 9º** - As ouvidorias deverão elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até 10 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.

**Art. 10** - A denúncia recebida será tratada caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à administração pública apurar a veracidade dos fatos e estabelecer procedimentos para sua apuração.

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

§2º - Os órgãos administrativos internos encaminharão às ouvidorias 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.



# **PREFEITURA MUNICIPAL DE CARDOSO**

Rua Dr. Cenobelino Barros Serra, 870 - CEP. 15.570-000 - CX. P. 91 CNPJ (MF) 46 599 825/0001-75

Fone (017) 3466-3900 – Fax Ramal 222

Home Page: <http://www.cardoso.sp.gov.br> - e-mail: [prefeitura@cardoso.sp.gov.br](mailto:prefeitura@cardoso.sp.gov.br)  
Cardoso - Estado de São Paulo

.....  
**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.

Paço Municipal “Vereador Antonio Gonçalves Gouvea Filho”, 03 de maio de 2021.

  
**Jair César Nattes**  
Prefeito Municipal

Publicado e Registrado na Secretaria de Administração e Finanças desta Prefeitura, na data supra.

  
**Luiz Gustavo Canteras S. F. Correa**  
Secretário de Administração e Finanças