



**MUNICÍPIO DE
ARARAS**

ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA MUNICIPAL DE JUSTIÇA

juridico@araras.sp.gov.br | (19) 3547-3044

Rua Pedro Álvares Cabral, 83 - Centro - Cep 13.600-790

DECRETO Nº. 6.897, DE 19 DE JULHO DE 2021.

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

PEDRO ELISEU FILHO, Prefeito do Município de Araras, Estado de São Paulo, no uso de suas atribuições legais e em conformidade com o que lhe faculta o art. 62, inciso VI, da Lei Orgânica do Município de Araras – LOMA, e,

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

CONSIDERANDO a inaptidão do Decreto Municipal nº. 5.641, de 13 de janeiro de 2009 para o exercício das atividades de ouvidoria; e,

CONSIDERANDO o compromisso de Araras para com a Rede Nacional de Ouvidorias;

DECRETA:

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

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, 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 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;

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.

CAPÍTULO II

DAS COMPETÊNCIAS DAS OUVIDORIAS

Art. 4º) – Compete às ouvidorias do Município, da administração direta e indireta:

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;

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;

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

XIII – Resguardar os dados dos requerentes, tanto na elaboração de relatórios quanto nos manejos dos protocolos, sob pena de responsabilização contida na Lei Complementar nº. 31, de 23 de setembro de 2013 – Regime Jurídico dos Servidores Públicos.

Art. 5º) – Em relação a transparência, caberá à 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; e

IV – Apresentar as Leis que regulamentam seu serviço.

Parágrafo único – É dever da Ouvidoria, no processo de divulgação dos relatórios, reservar a identidade daqueles que registraram suas demandas, como trata o inciso XIII, do artigo 4º, deste Decreto.”.

Art. 6º) – O cargo diretivo das ouvidorias do Município, da administração direta e indireta, será exercido por servidor público mediante



nomeação para função de confiança, conforme previsto na Lei Complementar Municipal n°. 121, de 18 de dezembro de 2018.

CAPÍTULO III

DO RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES

Seção I – Das regras gerais para tratamento 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.

§ 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 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.



Seção II – Das denúncias

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 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.

CAPÍTULO IV

DO CONSELHO DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 11) – A participação dos usuários dos serviços públicos municipais, com vistas ao acompanhamento da prestação e à avaliação dos serviços prestados, será feita por meio do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, previsto na Lei nº. 13.460, de 2017, órgão consultivo com as seguintes atribuições:

I – Acompanhar a prestação dos serviços;

II – Participar da avaliação dos serviços prestados;

III – Propor melhorias na prestação dos serviços;

IV – Contribuir com a definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário;

V – Acompanhar e avaliar a atuação das ouvidorias do Município e dos responsáveis por ações de ouvidoria de cada órgão e entidade prestador de serviços públicos;

VI – Manifestar-se quanto às consultas que lhe forem submetidas.

Art. 12) – Os tipos de serviços públicos municipais a serem representados no Conselho serão definidos dentre aqueles mais utilizados e



demandados perante os responsáveis por ações de ouvidoria, em aferição a ser realizada pelas ouvidorias do Município.

Art. 13) – O Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, observados os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, será composto da seguinte forma:

I – 5 (cinco) representantes dos usuários de serviços públicos municipais;

II – 5 (cinco) representantes dos órgãos da Administração Municipal, doravante relacionados:

a) 1 (um) da administração direta;

b) 1 (um) do SAEMA;

c) 1 (um) da TCA;

d) 1 (um) do ARAPREV;

e) 1 (um) da Câmara Municipal.

§ 1º) – Os representantes dos órgãos da Administração Municipal serão indicados pelo Prefeito, pelos Presidentes das autarquias e pelo Presidente da Câmara Municipal.

§ 2º) – A escolha dos representantes dos usuários dos serviços públicos municipais será feita em processo aberto ao público, mediante chamamento oficial a ser publicado no Diário Oficial Eletrônico do Município, com antecedência mínima de 1 (um) mês e ampla divulgação, contendo:

I – Informações sobre o desempenho da função, atribuições e condições para a investidura, como conselheiro;

II – O endereço eletrônico institucional para recebimento das inscrições, as quais devem ser encaminhadas com o respectivo currículo do interessado;

III – a fixação do prazo de 30 (trinta) dias para o envio das inscrições;

IV – Declaração de idoneidade a ser assinada pelo interessado, atestando não estar condenado penalmente nem incurso em nenhuma das hipóteses de inelegibilidade previstas na Lei da Ficha Limpa;

V – Comunicação sobre a necessidade de apresentar comprovante de votação à última eleição.

Art. 14) – Para a observância dos critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, a escolha dos representantes no processo aberto a que se refere o § 2º do artigo anterior dependerá da avaliação dos seguintes requisitos:



**MUNICÍPIO DE
ARARAS**

ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA MUNICIPAL DE JUSTIÇA

juridico@araras.sp.gov.br | (19) 3547-3044

Rua Pedro Álvares Cabral, 83 - Centro - Cep 13.600-790

I – Formação educacional compatível com a área a ser representada;

II – Experiência profissional aderente à área a ser representada;

III – Atuação voluntária na área a ser representada;

IV – Não ser agente público nem possuir qualquer vínculo com concessionária de serviços públicos.

Art. 15) – O Prefeito nomeará os membros do colegiado, cujo mandato será de 2 (dois) anos.

Art. 16) – A função de conselheiro será considerada serviço público relevante, sem remuneração.

Art. 17) – Poderão ser convidados a participar das reuniões do Conselho, com direito a voz e sem direito a voto, representantes do Ministério Público do Estado de São Paulo, da Defensoria Pública do Estado de São Paulo e da Ordem dos Advogados do Brasil.

Art. 18) – O Conselho de Usuários dos Serviços Públicos poderá ser consultado quanto à indicação dos ouvidores do Município, bem como quanto a assuntos relacionados à prestação de serviços públicos.

Art. 19) – As despesas decorrentes da execução do presente Decreto serão atendidas por conta das dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessário.

Art. 20) – Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário, em especial os Decretos Municipais nº. 5.641, de 13 de janeiro de 2009; nº. 6.629, de 16 de janeiro de 2020 e nº. 6.641, de 12 de fevereiro de 2020.

PEDRO ELISEU FILHO
Prefeito do Município de Araras

ROMILDO JOSÉ BERNARDO
Chefe de Gabinete

RAPHAEL TEIXEIRA DE OLIVEIRA
Secretário Municipal de Justiça

Registrado e publicado na Coordenadora de Atos e Publicações Oficiais, do Gabinete do Prefeito, desta Prefeitura do Município de Araras, aos 19 (dezenove) dias do mês de julho do ano de dois mil e vinte e um.

Marli Aparecida Klein
Coordenadora de Atos e Publicações Oficiais

JCC/JCMJ/capo.-

Protocolo nº. 8.032/2021.-