



# MUNICÍPIO DE GUAÍRA

CNPJ: 48.344.014.0001/59 Fone: (017) 3332-5100

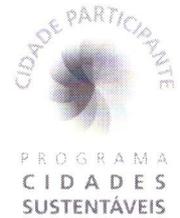
Guairá - Estado de São Paulo

Paço Municipal “Messias Cândido Faleiros”

Av. Gabriel Garcia Leal, nº 676 - CEP - 14.790-000

[www.guaira.sp.gov.br](http://www.guaira.sp.gov.br)

[secretaria@guaira.sp.gov.br](mailto:secretaria@guaira.sp.gov.br)



## DECRETO Nº 5347, DE 22 DE MARÇO DE 2019

*“Regulamenta os capítulos III, IV e VI da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública de que trata o §3º do art. 37 da Constituição Federal”.*

**JOSÉ EDUARDO COSCRATO LELIS, PREFEITO DO MUNICÍPIO DE GUAÍRA, ESTADO DE SÃO PAULO, NO USO DE SUAS ATRIBUIÇÕES CONFERIDAS PELA LEI ORGÂNICA DO MUNICÍPIO, DECRETA:**

### CAPÍTULO I

#### DISPOSIÇÕES GERAIS

**Art. 1º.** Esta norma regulamenta, no âmbito municipal, os capítulos III, IV e VI da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

**§1º.** Sujeitam-se ao disposto nesta norma os órgãos da administração direta, 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 nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

**§3º.** É dever dos órgãos da administração direta (Diretorias, Secretarias, Departamentos), as autarquias, as fundações públicas, empresas públicas e de economia mista, controladas direta ou indiretamente pelo Município, encaminhar resposta aos questionamentos encaminhados pela ouvidoria, através de manifestação do usuário independentemente de estar identificado ou no anonimato no prazo máximo de 20 dias, podendo ser prorrogado por igual período desde que seja justificado.

**§4º.** Esta norma regulamenta a Ouvidoria Geral do Município, como também as ouvidorias setoriais de cada órgão da administração direta e indireta.

**Art. 2º.** Para os efeitos desta norma, considera-se:

- I. OUVIDORIA:** instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos



# MUNICÍPIO DE GUAÍRA

CNPJ: 48.344.014.0001/59 Fone: (017) 3332-5100

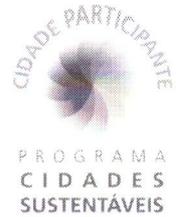
Guairá - Estado de São Paulo

Paço Municipal "Messias Cândido Faleiros"

Av. Gabriel Garcia Leal, nº 676 - CEP - 14.790-000

[www.guaira.sp.gov.br](http://www.guaira.sp.gov.br)

[secretaria@guaira.sp.gov.br](mailto:secretaria@guaira.sp.gov.br)



prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública;

- II. **RECLAMAÇÃO:** demonstração de insatisfação relativa à política ou serviço público;
- III. **DENÚNCIA:** comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- IV. **ELOGIO:** demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre a política ou o serviço público oferecido ou atendimento recebido;
- V. **SUGESTÃO:** proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos;
- VI. **SOLICITAÇÃO:** requerimento de adoção de providência por parte da Administração;
- VII. **IDENTIFICAÇÃO:** qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica;
- VIII. **DECISÃO ADMINISTRATIVA FINAL:** ato administrativo mediante o qual órgão ou entidade manifesta-se acerca da procedência ou improcedência de matéria, apresentando solução ou comunicando da sua impossibilidade;
- IX. **SERVIÇOS PÚBLICOS:** atividades exercidas pela Administração pública direta indireta, e fundacional ou por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato, ou convênio.
- X. **POLÍTICA PÚBLICA:** conjunto de programas, ações e atividades desenvolvidas pelo Estado direta ou indiretamente, com a participação de entes públicos ou privados, que visam a assegurar determinado direito de cidadania, de forma difusa ou para determinado segmento social, cultural, étnico ou econômico.

## CAPÍTULO II

### DAS COMPETÊNCIAS DAS OUVIDORIAS

**Art. 3º.** As ouvidorias criadas na Administração Pública Municipal, suas Autarquias, Fundações e Empresas Públicas, poderão se organizar em forma de sistemas ou redes, com a finalidade de:



# MUNICÍPIO DE GUAÍRA

CNPJ: 48.344.014.0001/59 Fone: (017) 3332-5100

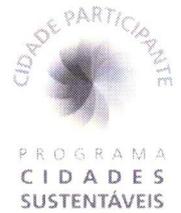
Guairá - Estado de São Paulo

Paço Municipal "Messias Cândido Faleiros"

Av. Gabriel Garcia Leal, nº 676 - CEP - 14.790-000

[www.guaira.sp.gov.br](http://www.guaira.sp.gov.br)

[secretaria@guaira.sp.gov.br](mailto:secretaria@guaira.sp.gov.br)



- I. Articular as atividades das ouvidorias públicas;
- II. Garantir o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos;
- III. Garantir o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e defesa dos direitos; e
- IV. Garantir a efetiva interlocução entre usuário de serviços públicos e os órgãos e entidades da administração pública.

**Art. 4º.** Os cargos dos titulares das ouvidorias serão preferencialmente ocupados por servidores públicos efetivos ou empregados públicos, que possuam nível de escolaridade superior.

**§1º.** O cargo de Ouvidor deverá estar diretamente vinculado à autoridade máxima dos órgãos e entidades a que se refere o § 1º do art. 1º desta norma, ou equivalente.

**§ 2º.** A nomeação e a dispensa dos titulares das ouvidorias deverão ser submetidas, à apreciação do órgão central do sistema, quando exista.

**Art. 5º.** Compete à Ouvidoria Geral do Município:

- I. Formular e expedir atos normativos, diretrizes e orientações relativas ao correto exercício das competências e atribuições definidas nos capítulos IV e VI da Lei Federal 13.460/2017.
- II. Monitorar a atuação dos responsáveis por ações de ouvidoria e dos órgãos e entidades prestadoras de serviços públicos quanto ao tratamento das informações recebidas.
- III. Promover políticas de capacitação e treinamento relacionadas as atividades dos responsáveis por ações de ouvidoria e defesa do usuário de serviços públicos.
- IV. Fomentar e manter sistema informatizado, de uso obrigatório por todos os responsáveis por ações e ouvidoria, que permita o recebimento, o registro, o encaminhamento, a análise e a resposta as manifestações dos usuários.
- V. Definir sistemas, identidade visual, formulários e demais documentos padrão a serem utilizados pelos responsáveis por ações de ouvidoria.
- VI. Definir metodologias e critérios para a mensuração da satisfação dos usuários de serviços públicos.



# MUNICÍPIO DE GUAÍRA

CNPJ: 48.344.014.0001/59 Fone: (017) 3332-5100

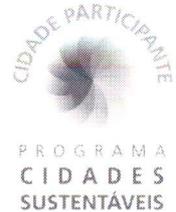
Guairá - Estado de São Paulo

Paço Municipal "Messias Cândido Faleiros"

Av. Gabriel Garcia Leal, nº 676 - CEP - 14.790-000

[www.guaira.sp.gov.br](http://www.guaira.sp.gov.br)

[secretaria@guaira.sp.gov.br](mailto:secretaria@guaira.sp.gov.br)



**VII.** Manter base de dados sobre todas as manifestações recebidas pelos responsáveis por ações de ouvidoria.

**VIII.** Sistematizar as informações, consolidar e divulgar relatórios e estatísticas, inclusive aquelas indicativas do nível de satisfação com os serviços públicos prestados, propondo e monitorando a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

**IX.** Fomentar e gerir mediações de conflitos preventivamente ou a partir de reclamações e sugestões apresentadas a sua apreciação.

**X.** Propor aperfeiçoamento na prestação dos serviços.

**Parágrafo único.** A Ouvidoria Geral do Município desempenhará as atribuições a que se refere o caput deste artigo sem prejuízo de outras funções que lhe são cometidas, assim como ao seu titular.

**Art. 6º.** Compete às ouvidorias:

- I.** Promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei 13.460, de 2017;
- II.** Receber, analisar e responder às manifestações a elas encaminhadas por usuários ou reencaminhadas por outras ouvidorias;
- III.** Exclusivamente, receber, analisar e responder, denúncias e comunicações a que se refere o §2º do art. 14 deste Decreto, recebidas por qualquer canal de comunicação com o usuário de serviços público;
- IV.** Processar informações obtidas por meio das manifestações 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 13.460, de 2017;
- V.** Monitorar e avaliar periodicamente a Carta de Serviços ao Usuário do órgão ou entidade a que esteja vinculada;
- VI.** Exercer a articulação permanente com outras instâncias e mecanismos de participação e controle social;
- VII.** 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;



# MUNICÍPIO DE GUAÍRA

CNPJ: 48.344.014.0001/59 Fone: (017) 3332-5100

Guairá - Estado de São Paulo

Paço Municipal "Messias Cândido Faleiros"

Av. Gabriel Garcia Leal, nº 676 - CEP - 14.790-000

[www.guaira.sp.gov.br](http://www.guaira.sp.gov.br)

[secretaria@guaira.sp.gov.br](mailto:secretaria@guaira.sp.gov.br)



- VIII.** 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; e
- IX.** 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.
- X.** Propor aperfeiçoamento na prestação dos serviços.

**Art. 7º.** Compete ao órgão central do sistema, quando exista:

- I.** Formular e expedir atos normativos, diretrizes e orientações relativas ao correto exercício das competências e atribuições definidas nos Capítulos III, IV e da Lei nº 13.460, de 2017;
- II.** Expedir orientações e diretrizes relativas ao correto exercício das competências e atribuições definidas nos Capítulos VI e da Lei nº 13.460, de 2017;
- III.** Monitorar a atuação das unidades de ouvidoria no tratamento das manifestações recebidas;
- IV.** Promover políticas de capacitação e treinamento relacionadas às atividades de ouvidoria e defesa do usuário de serviços públicos;
- V.** Manter sistema informatizado de uso obrigatório que permita o recebimento, a análise e a resposta das manifestações enviadas para as unidades de ouvidoria;
- VI.** Definir formulários padrão a serem utilizados pelas unidades de ouvidoria para recebimento de manifestações;
- VII.** Definir metodologias padrão para medição do nível de satisfação dos cidadãos usuários de serviços públicos;
- VIII.** Manter base de dados com todas as manifestações recebidas pelas unidades de ouvidoria; e
- IX.** Sistematizar as informações disponibilizadas pelas unidades de ouvidoria, consolidar e divulgar estatísticas, inclusive aquelas indicativas do nível de satisfação com os serviços públicos prestados, propondo e monitorando a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.



# MUNICÍPIO DE GUAÍRA

CNPJ: 48.344.014.0001/59 Fone: (017) 3332-5100

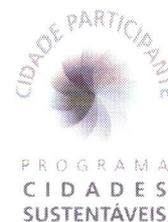
Guairá - Estado de São Paulo

Paço Municipal "Messias Cândido Faleiros"

Av. Gabriel Garcia Leal, nº 676 - CEP - 14.790-000

[www.guaira.sp.gov.br](http://www.guaira.sp.gov.br)

[secretaria@guaira.sp.gov.br](mailto:secretaria@guaira.sp.gov.br)



## CAPÍTULO III

### DO RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES

#### Seção I

##### Das regras gerais para tratamento de manifestações

**Art. 8º.** 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. A solicitação de certificação da identidade do usuário somente poderá ser exigida excepcionalmente, quando necessária ao acesso a informação pessoal própria ou de terceiros.

§3º. É vedado às ouvidorias impor ao usuário qualquer exigência relativa à motivação da manifestação.

§4º. 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.

§5º. Está isento de ressarcir os custos a que se refere o parágrafo 4º aquele cuja situação econômica não lhe permita fazê-lo sem prejuízo do sustento próprio ou da família nos termos da Lei nº 7.115, de 29 de agosto de 1983.

**Art. 9º.** As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio do sistema informatizado de que trata o inciso IV do art. 9º desta norma.

§1º. Os órgãos e entidades poderão manter sistemas próprios de recebimento e tratamento de manifestações, de forma concomitante ao sistema de que trata o caput, desde que condicionados à transferência eletrônica de dados à base de dados mantida pelo Órgão Central do Sistema.

§ 2º. 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.

§ 3º. 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.



# MUNICÍPIO DE GUAÍRA

CNPJ: 48.344.014.0001/59 Fone: (017) 3332-5100

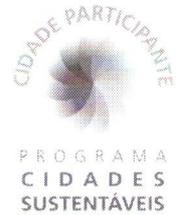
Guairá - Estado de São Paulo

Paço Municipal "Messias Cândido Faleiros"

Av. Gabriel Garcia Leal, nº 676 - CEP - 14.790-000

[www.guaira.sp.gov.br](http://www.guaira.sp.gov.br)

[secretaria@guaira.sp.gov.br](mailto:secretaria@guaira.sp.gov.br)



§ 4º. As ouvidorias que receberem manifestações que não se encontrem no âmbito de suas atribuições deverão encaminhá-las para a unidade competente.

**Art. 10.** 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, caso necessário, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

§3º. Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, em até 30 dias a contar do recebimento da manifestação as ouvidorias deverão solicitar ao usuário pedido de complementação de informações, que deverá ser respondido em até 20 dias, sob pena de arquivamento, sem produção de resposta conclusiva.

§4º. O pedido de complementação de informações interrompe uma única vez o prazo previsto no *caput* deste artigo, que passará a contar novamente a partir da resposta do usuário, sem prejuízo de complementações supervenientes.

§ 5º. As ouvidorias poderão solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder dentro do prazo de até vinte dias, contados do recebimento no setor, prorrogáveis por igual período mediante justificativa expressa, sem prejuízo de norma que estabeleça prazo inferior.

**Art. 11.** As Ouvidorias assegurarão ao usuário a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação, nos termos do art. 31 da Lei 12.527, de 2011.

**Parágrafo único.** A preservação da identidade do manifestante dar-se-á com a proteção do nome, endereço e demais dados de qualificação dos manifestantes que serão documentados separadamente, aos quais será dispensado o tratamento previsto no caput.

## Seção II

### Do elogio, da reclamação e da sugestão

**Art. 12.** O elogio recebido será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público, bem como às chefias imediatas destes.



# MUNICÍPIO DE GUAÍRA

CNPJ: 48.344.014.0001/59 Fone: (017) 3332-5100

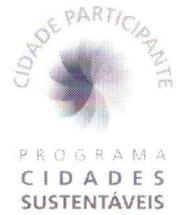
Guairá - Estado de São Paulo

Paço Municipal "Messias Cândido Faleiros"

Av. Gabriel Garcia Leal, nº 676 - CEP - 14.790-000

[www.guaira.sp.gov.br](http://www.guaira.sp.gov.br)

[secretaria@guaira.sp.gov.br](mailto:secretaria@guaira.sp.gov.br)



**Parágrafo único.** A resposta conclusiva do elogio conterá informação sobre o encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e às suas chefias imediatas.

**Art. 13.** A reclamação recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

**Parágrafo único.** A resposta conclusiva da reclamação conterá informação sobre a decisão administrativa final acerca do caso apontado.

**Art. 14.** A sugestão recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público que deverá se manifestar acerca da adoção ou não da medida sugerida.

**Parágrafo único.** Caso a medida sugerida seja adotada, a decisão administrativa final informará acerca da forma e dos prazos de sua implantação, bem como dos mecanismos pelos quais o usuário poderá acompanhar a execução da adoção da medida.

**Art. 15.** As ouvidorias poderão receber e coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação de tais serviços, bem como auxiliar na detecção e correção de irregularidades na gestão.

**§1º.** As informações de que trata este artigo não se constituem em manifestações passíveis de acompanhamento pelos usuários de serviços públicos.

**§2º.** As informações que constituam comunicações de irregularidade, sempre que contenham indícios suficientes de relevância, autoria e materialidade, poderão ser apuradas mediante procedimento preliminar de investigação.

## Seção III

### Das denúncias

**Art. 16.** 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 ser adotado e respectivo número que identifique a denúncia junto ao órgão apuratório, ou sobre o seu arquivamento.



# MUNICÍPIO DE GUAÍRA

CNPJ: 48.344.014.0001/59 Fone: (017) 3332-5100

Guairá - Estado de São Paulo

Paço Municipal "Messias Cândido Faleiros"

Av. Gabriel Garcia Leal, nº 676 - CEP - 14.790-000

[www.guaira.sp.gov.br](http://www.guaira.sp.gov.br)

[secretaria@guaira.sp.gov.br](mailto:secretaria@guaira.sp.gov.br)

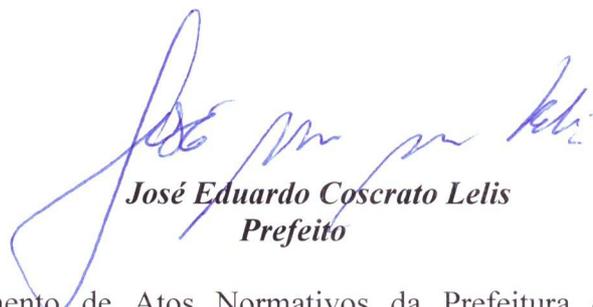


§2º. Os órgãos apuratórios administrativos internos encaminharão às ouvidorias o resultado final do procedimento de apuração da denúncia, a fim de dar conhecimento ao manifestante acerca dos desdobramentos de sua manifestação.

§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.

**Art. 17.** Este Decreto entrará em vigor na data de sua publicação.

Município de Guairá, 22 de março de 2019.



**José Eduardo Coscrato Lelis**  
**Prefeito**

Publicado e Registrado no Departamento de Atos Normativos da Prefeitura do Município de Guairá, na data supra.



**Sandra Sostena Romano Ragozoni**  
**Chefe do Departamento de Atos Normativos**