

AV. ADHERBAL DA COSTA MOREIRA, 255 - CENTRO CAMPO LIMPO PAULISTA - SP, 13231-901 TEL: (11) 4039-8312 | 4039-8320

DECRETO Nº 6.952, DE 15 DE DEZEMBRO 2.021

"Regulamenta a Lei Complementar nº 561, de 6 de agosto de 2021, alterada pela Lei Complementar nº 564, de 30 de setembro de 2021, que dispõe sobre a criação e atribuições da Ouvidoria Municipal e do Conselho Municipal e Direitos dos Usuários dos Serviços Púbicos de Campo Limpo Paulista."

LUIZ ANTONIO BRAZ, Prefeito Municipal de Campo Limpo Paulista, Estado de São Paulo, usando de suas atribuições legais e de acordo com o que dispõe a Lei Orgânica do Município, em seus artigos 58, V e 172, I, a), e

CONSIDERANDO a Lei Complementar nº 561, de 6 de agosto de 2021,

DECRETA:

DOS OBJETIVOS

- Art. 1º A Ouvidoria do Município, vinculada à Secretaria de Governo e Gestão, tem o objetivo de, ressalvada a competência dos outros órgãos, defender direitos e interesses individuais e coletivos dos cidadãos contra atos ilegais, irregulares e omissões eventualmente cometidas por servidores da Administração Pública.
- Art. 2º As reclamações, denúncias, elogios, pedidos de informação, sugestões e demais pronunciamentos dos cidadãos, serão recebidas pela Ouvidoria Municipal por meio eletrônico, presencial ou via telefone disponibilizado para tal finalidade.
- §1º O Ouvidor Municipal não dará prosseguimento às reclamações, denúncias ou sugestões quando não houver fundamento legal ou indícios suficientes para sua apuração.





- §2º A Ouvidoria do Município avaliará a procedência das sugestões, reclamações, denúncias e as encaminhará às autoridades competentes, visando:
 - I- melhoria dos serviços públicos;
- II- correção de erros, omissões, desvios ou abusos na prestação dos serviços públicos;
 - III- apuração de atos de improbidade e de ilícitos administrativos;
- IV- prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos neste Decreto;
 - V- proteção dos direitos dos munícipes;
 - VI- garantia de qualidade dos serviços prestados;
 - VII- propor ao Prefeito Municipal:
- a) Providências pertinentes e necessárias para o aperfeiçoamento dos serviços prestados à população pela Administração Pública ou terceiros;
- **b)** Pesquisas, seminários e cursos sobre assuntos de interesse da Ouvidoria Municipal, objetivando a participação da sociedade civil, e divulgando os resultados desses eventos em jornais de grande circulação, internet, ou qualquer outro meio de comunicação.
- **Art. 3º** Quando solicitado pelo cidadão, a Ouvidoria Municipal manterá sigilo sobre denúncias, reclamações, sugestões e demais pronunciamentos que receber, bem como sua fonte, tomando as cautelas necessárias para proteger o denunciante.

DA COMPETÊNCIA

- Art. 4º Compete ao Ouvidor Municipal, além do descrito nas Leis Complementares em referência:
 - I- proceder ao atendimento pessoal dos munícipes, quando necessário;
- II- exercer a função de representante do cidadão junto à instituição que atuar, mediante pedido por escrito;





- III- agilizar a remessa de informações de interesse do munícipe ao seu destinatário;
- IV- facilitar o acesso do munícipe ao serviço da Ouvidoria Municipal, simplificando seus procedimentos;
- V- determinar, mediante comunicado pelo sistema eletrônico, o encaminhamento das reclamações, denúncias, sugestões e representações aos setores competentes e enviar a resposta ao cidadão;
- VI- informar de imediato ao Chefe do Executivo, fatos que julgar relevantes, relacionados aos procedimentos e atendimentos realizados pela Ouvidoria Municipal;
- VII- acompanhar o andamento dos procedimentos em curso, solicitando aos dirigentes da Administração Pública as providências cabíveis;
- VIII- ter livre acesso a todos os setores da Administração Pública, para apurar e propor soluções requeridas em cada situação, respeitados os horários de funcionamento e a rotina de trabalho;
- IX- propor a correção de atos, omissões ou abusos cometidos no atendimento do munícipe;
 - X- atuar na prevenção e solução de conflitos;
- XI- estimular a participação do cidadão na fiscalização e planejamento dos serviços públicos;
- XII- estimular os setores públicos a esclarecer e informar ao munícipe, sobre os procedimentos adotados até a efetiva prestação do serviço solicitado;
 - XIII- executar outras tarefas afins
- Art. 5°. O Ouvidor deve reportar-se diretamente ao dirigente do setor no exercício de suas funções e atuar em parceria com os agentes públicos, a fim de promover a qualidade e a eficiência nos serviços desenvolvidos.
- §1°. O Ouvidor apresentará relatórios mensais ao Chefe do Executivo e ao dirigente do setor em que atuar, sem prejuízo dos relatórios parciais que se fizerem necessários.
 - §2°. O Ouvidor manterá permanentemente atualizada as informações e

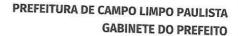


AV. ADHERBAL DA COSTA MOREIRA, 255 - CENTRO CAMPO LIMPO PAULISTA - SP, 13231-901 TEL: (11) 4039-8312 | 4039-8320

estatísticas de aplicativos que serão disponibilizados na Secretaria de Governo e Gestão.

DAS PRERROGATIVAS

- **Art. 6°.** O Ouvidor exercerá suas funções com autonomia, visando garantir os direitos dos cidadãos, usuários dos serviços públicos, desempenhando, ainda, as seguintes prerrogativas:
 - I- solicitar informações e documentos aos setores em que atuar;
- II participar de reuniões com órgãos e em entidades de proteção aos usuários de serviços públicos;
- III solicitar esclarecimentos dos servidores, para responder questões abordadas pelo cidadão;
- IV propor modificações nos procedimentos para melhoria na qualidade dos serviços prestados;
- V participar do Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos, e apurar suas opiniões;
- VI buscar as causas da ineficiência no serviço publico, para evitar sua repetição;
- VII responder a solicitação do cidadão com clareza e objetividade, no menor prazo possível;
- VIII- atender o cidadão com cortesia e respeito, impedindo qualquer ato de discriminação ou pré-julgamento;
 - IX agir com integridade, transparência, imparcialidade e justiça;
- X zelar pelos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência da administração pública;
 - XI resguardar o sigilo das informações quando necessário.





DA DIVISÃO DE EXPEDIENTE

- Art. 7°. Compete à Divisão de Expediente da Ouvidoria Municipal, por seus assessores:
- I prestar informações ao Ouvidor Municipal sobre o andamento dos procedimentos e processos administrativos;
- II pesquisar, quando solicitado, o andamento dos procedimentos e processos administrativos em trâmite e as solicitações encaminhadas pelo serviço de atendimento ao munícipe;
- III elaborar, mensalmente, relatórios, planilhas e gráficos de movimentação da

Ouvidoria Municipal;

- IV zelar pelo cumprimento dos prazos estabelecidos na Lei Complementar nº 561, de 2021, e suas alterações e pelo regular andamento dos procedimentos;
- ${f V}$ realizar anotações relativas aos procedimentos e atendimentos efetuados pelo Ouvidor Municipal;
- VI requisitar materiais para uso interno da Ouvidoria Municipal, de acordo com os procedimentos da Administração;
- VII acompanhar, através dos meios de comunicação, notícias relacionadas à Administração em geral;
 - VIII fiscalizar a manutenção do patrimônio e a limpeza do local de trabalho.

DOS PROCEDIMENTOS

Art. 8°. O Ouvidor Municipal, ao tomar conhecimento de reclamação, denúncia ou sugestão, deverá encaminhá-la ao servidor responsável pelo setor da Administração Pública, por meio eletrônico, para avaliar a questão, solicitando providências no prazo de 20 (vinte) dias, podendo ser prorrogado por igual período mediante justificativa.





- Art. 9°. No caso do cidadão necessitar apenas de orientação ou informação sobre questões de seu interesse, o Ouvidor o encaminhará ao setor competente, sem a necessidade de abertura de procedimento, obedecendo ao horário de funcionamento e a disponibilidade de servidor para essa incumbência.
- Art. 10. Os procedimentos e atendimentos realizados pela Ouvidoria Municipal serão registrados pelos assessores de expediente em programas informatizados de acesso restrito.
- Art. 11. Ao receber a resposta do procedimento instaurado (decisão administrativa), o Ouvidor Municipal emitirá comunicado ou informação, determinando o encaminhamento desta ao interessado, contendo a descrição na íntegra ou resumidamente, da manifestação do setor da Administração Municipal.

DOS RELATÓRIOS

- Art. 12. O Ouvidor Municipal deverá elaborar, mensalmente, relatórios dos atendimentos prestados, enviando-o à Secretaria de Governo e Gestão e ao Chefe Executivo, constando:
- I síntese dos procedimentos e atendimentos realizados pela Ouvidoria
 Municipal;

II-planilhas contendo número de reclamações, denúncias, sugestões e atendimentos encaminhados aos Setores da Administração;

III - gráficos ilustrativos dos atendimentos de cada setor da Administração
 Pública Municipal.

Parágrafo único. No final de cada exercício, o Ouvidor Municipal elaborará e encaminhará ao Prefeito, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas nos incisos I, II, e III, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação dos serviços públicos.

- **Art. 13**. O relatório de gestão de que trata o parágrafo único do artigo 12 deverá indicar, ao menos:
 - I o número de manifestações recebidas no ano anterior;





AV. ADHERBAL DA COSTA MOREIRA, 255 - CENTRO CAMPO LIMPO PAULISTA - SP, 13231-901 TEL: (11) 4039-8312 | 4039-8320

- II os motivos das manifestações;
- III a análise dos pontos recorrentes;
- IV- as providências tomadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Paragrafo único. o relatório de gestão será:

- I encaminhado à autoridade máxima a que pertence a Ouvidoria; e
- II disponibilizado integralmente na internet.

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- **Art. 14**. A Ouvidoria Municipal não aceitará denúncias anônimas, mas preservará o nome e os dados pessoais do denunciante, se solicitado, consoante a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.
- **Art. 15**. A Ouvidoria Municipal será dirigida por 1 (um) funcionário efetivo, em cargo de confiança, escolhido entre os servidores pelo Chefe do Executivo, atendidas as seguintes exigências:
 - I- ser portador de diploma de nível superior;
 - II possuir experiência na área administrativa;
 - III estar no gozo de seus direitos políticos;
 - IV ter, no mínimo, 35 (trinta e cinco) anos de idade quando da investidura;
 - V possuir idoneidade moral e ilibada reputação;
 - VI possuir reconhecida aptidão para o desempenho da função.

Paragrafo único. Nos impedimentos eventuais do Ouvidor Municipal, este será substituído pelo responsável pela Controladoria, após autorização do Chefe do Executivo.

- **Art. 16**. O Ouvidor Municipal, para perfeito cumprimento de suas atribuições, poderá requisitar equipamentos, veículos e serviços públicos.
- Art. 17. Os atos oficiais da Ouvidoria Municipal de Campo Limpo Paulista serão publicados no "quadro de avisos" localizado no Paço Municipal e no site oficial da Prefeitura.





AV. ADHERBAL DA COSTA MOREIRA, 255 - CENTRO CAMPO LIMPO PAULISTA - SP, 13231-901 TEL: (11) 4039-8312 | 4039-8320

- **Art. 18**. As autoridades e servidores da Administração Pública, em assuntos de sua alçada e submetidos a sua apreciação, prestarão colaboração e informação à Ouvidoria Municipal sempre que solicitados.
- **Art. 19**. Os fatos omissos neste Decreto serão submetidos à análise e deliberação do Ouvidor Municipal, que os decidirá conforme a legislação vigente.
- **Art. 20**. As despesas decorrentes da execução deste Decreto correrão por conta de dotações próprias do orçamento vigente.
 - Art. 21. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.
- **Art. 22**. Revogam-se as disposições em contrário, em especial o Decreto nº 5.033, de 23 de março de 2007.

Luiz Antonio Braz

Prefeito Municipal

Publicada na Secretaria de Finanças e Orçamento desta Prefeitura Municipal aos quinze dias do mês de dezembro do ano de dois mil e vinte e um.

Fábio Ferreira da Silva

Secretário de Finanças e Orçamento