



Prefeitura Municipal de Ferraz de Vasconcelos

ESTADO DE SÃO PAULO

DECRETO Nº 6.774, de 31 de maio de 2023.

"Dispõe sobre a instituição do regimento interno da ouvidoria, que especifica."

PRISCILA CONCEIÇÃO GAMBALE VIEIRA MATOS,

Prefeita da Cidade de Ferraz de Vasconcelos, no uso das atribuições legais que lhe são conferidas por lei, e à vista do contido no processo protocolado nº 5.380/2021 e apenso nº 15.611/2022;

DECRETA:

CAPÍTULO I DA FINALIDADE

Art. 1º. INSTITUIR a aprovação do Regimento Interno da Ouvidoria conforme prevê o art. 36 da Lei nº 3.481, de 27 de setembro de 2.022.

Art. 2º. A estrutura organizacional básica e suas competências constam na Lei nº 363, de 13 de maio de 2022.

CAPÍTULO II DA MISSÃO INSTITUCIONAL

Art. 3º. A Ouvidoria Municipal tem por missão, embasada pela Lei nº 3.481/2022:

I – Tratar de manifestações (reclamações, sugestões, denúncias, elogios ou dúvidas) relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, pela Administração Pública Direta e Indireta, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública;

II – Registrar, encaminhar e acompanhar manifestações relativas à prestação dos serviços públicos da administração pública municipal direta e indireta à população, conforme o inc. I do § 3º, do art. 37 da Constituição Federal;

III – Receber e solicitar a apuração de denúncias, reclamações, críticas e pedidos de informações sobre atos considerados ilegais comissivos ou omissivos, arbitrários, desonestos, indecorosos, ou que contrariem o interesse da PREFEITURA MUNICIPAL DE FERRAZ DE VASCONCELOS, praticados por servidores ou agentes públicos do Poder Executivo.



Prefeitura Municipal de Ferraz de Vasconcelos

ESTADO DE SÃO PAULO

Decreto nº 6.774/2023 - fls. 2

IV – Diligenciar junto às secretarias competentes para a prestação por estes, de informações e esclarecimentos sobre atos praticados ou de sua responsabilidade, objeto de reclamações ou pedidos de informações;

V – cobrar respostas das secretarias a respeito das manifestações a elas encaminhadas e levar ao conhecimento do órgão os eventuais descumprimentos;

VI – manter sigilo, quando solicitado, sobre as reclamações ou denúncias, bem como sobre sua fonte, providenciando junto aos órgãos proteção aos denunciantes;

VII – Informar ao usuário as providências adotadas em razão de seu pedido, excepcionados os casos em que a lei assegurar o dever de sigilo;

VIII – Elaborar e publicar, periodicamente no site eletrônico, relatório de suas atividades e avaliação da qualidade dos serviços públicos municipais;

IX – Encaminhar relatório semestralmente de suas atividades à Secretaria Municipal de Governo e ao Controle Interno;

X – Realizar ou apoiar iniciativas de cursos, seminários, encontros, debates, pesquisas e treinamento que tratam sobre temas da Ouvidoria Geral;

XI – Comunicar ao órgão da administração direta e indireta para apuração de todo e qualquer ato lesivo ao patrimônio público de que venha a ter ciência em razão do exercício de suas funções, mantendo atualizado arquivo de documentação relativo às reclamações, denúncias e representações recebidas;

XII – Resguardar sigilo das informações, mantendo atualizado arquivo de documentação relativo às reclamações, denúncias e apresentações recebidas;

XIII – Atender o usuário de forma adequada, observando os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;

XIV – Garantir respostas conclusivas aos usuários;

XV – Promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão sem prejuízo de outros órgãos competentes;



Prefeitura Municipal de Ferraz de Vasconcelos

ESTADO DE SÃO PAULO

Decreto nº 6.774/2023 - fls. 3

XVI – Auxiliar no aprimoramento da qualidade dos serviços prestados;

XVII – Contribuir para disseminação de formas de acesso da população no acompanhamento e fiscalização da prestação de serviços públicos municipais.

CAPITULO III DOS PROCEDIMENTOS

Art. 4º. Do atendimento:

I – A ouvidoria Geral terá seu horário de funcionamento presencial das 08:00 às 17:00, e 24 horas disponíveis para as manifestações inseridas diretamente no site da Prefeitura Municipal;

II – As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, através do site da Prefeitura Municipal, conforme art. 8º da Lei nº 3.481/2022, bem como pelos canais elencados a seguir:

- a) Telefone (11) 4674-7839
- b) Site eletrônico: (<https://ferrazdevasconcelos.sp.gov.br>), através do link <https://ferrazdevasconcelos.sp.gov.br/web/ouvidoria-geral/>
- c) Correspondência: O envelope deverá estar lacrado e encaminhado à Rua Pedro Foschini, 200, Vila Romanópolis – Ferraz de Vasconcelos – SP, com título: Ouvidoria;
- d) E-mail: encaminhar ao endereço ouvidoria@ferrazdevasconcelos.sp.gov.br
- e) Presencial: Rua Pedro Foschini, 200, Vila Romanópolis – Ferraz de Vasconcelos – SP.

III – A ouvidoria não terá obrigatoriedade de registrar as manifestações que não cumprirem os dispostos nos incisos I e II deste artigo;

IV – A ouvidoria registrará um número de protocolo ao qual terá o prazo de 30 (trinta) dias prorrogáveis por igual período, mediante justificativa, para responde-lo a contar da data do recebimento da manifestação. Durante a tramitação do processo, a ouvidoria tem como obrigação acompanhar as fases e comunicar ao solicitante sempre que possível;



Prefeitura Municipal de Ferraz de Vasconcelos

ESTADO DE SÃO PAULO

Decreto nº 6.774/2023 - fls. 4

- a) A manifestação poderá ser registrada eletrônica ou fisicamente, mas o protocolo deverá ser aberto eletronicamente. No caso de manifestação física, deverá ser digitalizada e anexada ao protocolo eletrônico;
- b) Ao registrar o protocolo, a ouvidoria avaliará se será necessário encaminhar ao setor responsável que, em caso positivo, terá um prazo de 20 (vinte) dias corridos prorrogáveis por igual período, mediante justificativa, para responder à ouvidoria;
- c) Os protocolos internos serão encaminhados preferencialmente por meio eletrônico devendo as secretarias indicarem um e-mail institucional;
- d) A Ouvidoria poderá reencaminhar todas as vezes que julgar insatisfatório o retorno do setor;
- e) Havendo descumprimento dos prazos constantes no inciso IV, alínea "b" deste artigo, a ouvidoria levará ao conhecimento da administração que tomará as ações cabíveis;
- f) Após receber a resposta do setor competente, a ouvidoria encaminhará ao solicitante, sempre de forma clara, concisa e coesa;
- g) Em caso de informações insuficientes para a análise da manifestação, a ouvidoria poderá solicitar complementação pelo usuário que terá o prazo de 20 (vinte) dias corridos para corrigir, sob pena de arquivamento da mesma. Não havendo meio de contato entre a ouvidoria e o solicitante para o pedido de complementação, a manifestação será arquivada;
- h) O pedido de complementação de informações interrompe uma única vez o prazo previsto da ouvidoria, que passará a contar novamente a partir da resposta do usuário, sem prejuízo de complementações supervenientes;
- i) As documentações referentes às manifestações poderão ser consultadas fisicamente, desde que por meio de requerimento escrito e protocolado na gestão documental, ao qual a ouvidoria terá o prazo de 15 (quinze) dias para responde-lo, podendo ser prorrogado caso necessite de parecer jurídico;
- j) Havendo motivação do solicitante em gravar em mídia digital, tirar fotocópias, postagem ou correlatos, os custos ficarão a cargo do mesmo de acordo com a tabela vigente prevista em lei;



Prefeitura Municipal de Ferraz de Vasconcelos

ESTADO DE SÃO PAULO

Decreto nº 6.774/2023 - fls. 5

- k) A ouvidoria poderá gerar registros por iniciativa própria a partir do colhimento de informações em veículos formais e informais, devendo encaminhar para a secretaria responsável para conhecimento, apuração e providências;
- l) As manifestações enviadas por servidores municipais deverão ter tratamento específico, sendo consideradas apenas se o assunto já tiver sido apresentado ao superior hierárquico, caso contrário, o retorno dado ao funcionário será no sentido de que apresente o assunto diretamente ao seu superior, salvo se a denúncia for sobre o próprio superior;
- m) A Ouvidoria poderá efetuar encaminhamentos externos por meio de Ofício ou via eletrônica;
- n) As manifestações direcionadas à Corregedoria Geral do Município poderão ser finalizadas na base da ouvidoria, para posterior acompanhamento da tramitação pelo manifestante diretamente no setor de acordo com o rito do órgão;
- o) A ouvidoria poderá fazer uso de respostas-padrão, notificando a secretaria competente quando da sua utilização;
- p) A ouvidoria Municipal deverá acompanhar para que as sugestões apresentadas nos relatórios sejam implantadas no prazo sugerido;
- q) A Ouvidoria Municipal deverá solicitar à unidade competente a justificativa do não cumprimento da meta estabelecida no relatório de oportunidades de melhoria e a indicação dos novos prazos e/ou responsáveis para a implantação da medida sugerida.

Art. 5º. Do encaminhamento:

I – 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.

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

II – 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 objetiva acerca do fato apontado.



Prefeitura Municipal de Ferraz de Vasconcelos

ESTADO DE SÃO PAULO

Decreto nº 6.774/2023 - fls. 6

III – 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.

IV – a denúncia recebida será tratada caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à Administração Pública Municipal checar tais elementos.

§ 1º. Entender-se-á por conclusiva a resposta que contenha informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes, sobre os procedimentos adotados e respectivos números que identifiquem a denúncia junto ao órgão apuratório, ou sobre seu arquivamento.

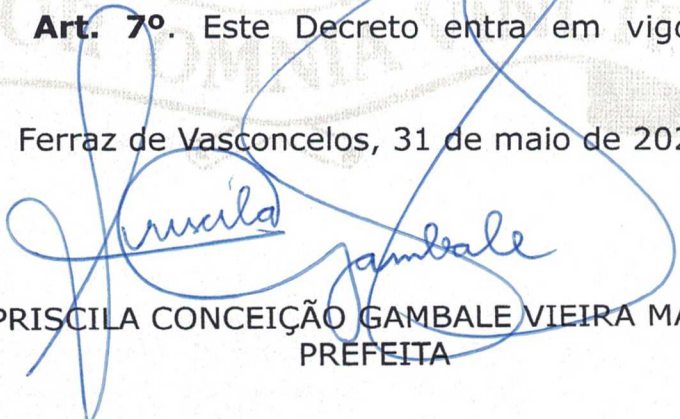
§ 2º. Os órgãos apuratórios administrativos internos encaminharão à Ouvidoria o resultado final do procedimento de apuração da denúncia a fim de dar conhecimento ao manifestante acerca dos desdobramentos de sua manifestação, exceto os casos já contemplados na alínea "N", inciso IV do art. 4º.

CAPITULO IV DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 6º. O Ouvidor Geral poderá emitir Nota de Observação de Conduta nos casos em que se comprove atitude de funcionário danosa à imagem da administração e que afronte os direitos dos usuários, que deverá ser enviada à Corregedoria para conhecimento, apuração e providências.

Art. 7º. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Ferraz de Vasconcelos, 31 de maio de 2023.


PRISCILA CONCEIÇÃO GAMBALE VIEIRA MATOS
PREFEITA



Prefeitura Municipal de Ferraz de Vasconcelos

ESTADO DE SÃO PAULO

Decreto nº 6.774/2023 - fls. 7

Registrado na Secretaria Municipal de Administração – Divisão de Expediente e Documentação e publicado no quadro de Editais do Paço Municipal na mesma data.

VIVIANI DE BRITO SOUZA
SECRETÁRIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO

