



# PREFEITURA DE Guararema

## DECRETO N° 4581, DE 28 DE MAIO DE 2025

Aprova o Regimento Interno da Ouvidoria Municipal e dá outras providências.

JOSÉ LUIZ EROLES FREIRE, Prefeito Municipal de Guararema, usando das atribuições que lhe são conferidas por Lei, em especial as da Lei Municipal n° 3406, de 11 de junho de 2021, alterada pela Lei Municipal n° 3708, de 6 de março de 2025;

### **D E C R E T A:**

**Art. 1°** Fica aprovado o Regimento Interno da Ouvidoria Municipal, constante do Anexo Único, parte integrante deste Decreto para todos os efeitos.

**Art. 2°** As despesas com a execução do presente Decreto correrão por conta das dotações próprias, suplementadas se necessário.

**Art. 3°** Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

**Art. 4°** Revogam-se os Decretos Municipais n° 4048, de 25 de junho de 2021 e n° 4268, de 16 de dezembro de 2022.

**PREFEITURA MUNICIPAL DE GUARAREMA, 28 DE MAIO DE 2025.**

**JOSÉ LUIZ EROLES FREIRE  
PREFEITO MUNICIPAL**

Registrado na Secretaria Municipal de Administração e publicado na Portaria Municipal na mesma data.

**JULIANA LEITE DA SILVA  
SECRETÁRIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO**



**ANEXO ÚNICO DO DECRETO Nº 4581/2025**

**REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA MUNICIPAL**

**CAPÍTULO I  
DA OUVIDORIA**

**Seção I  
Das Atribuições**

**Art. 1º** São atribuições da Ouvidoria Municipal:

- I** - analisar as manifestações registradas pelos usuários;
- II** - receber e classificar quanto ao tipo de manifestações como denúncias, reclamações, sugestões, elogios, informações e solicitações;
- III** - verificar se o assunto trazido já foi anteriormente protocolado pelo cidadão e, se não tiver sido, orientar que o usuário primeiramente registre o pedido diretamente à secretaria municipal pertinente através do protocolo do paço municipal;
- IV** - resguardar o sigilo e sempre ofertar resposta fundamentada à questão apresentada com clareza e objetividade;
- V** - agilizar a remessa de informações de interesse do usuário;
- VI** - facilitar o acesso do usuário ao serviço da Ouvidoria, simplificando seus procedimentos;
- VII** - encaminhar a manifestação e acompanhar a sua apreciação;
- VIII** - identificar e comunicar eventuais problemas no atendimento ao usuário ou causas da deficiência do serviço;
- IX** - estabelecer canal permanente de comunicação com os usuários dos serviços públicos;
- X** - encaminhar aos dirigentes das unidades competentes as manifestações conhecidas;
- XI** - elaborar relatórios e promover a divulgação das suas atividades;
- XII** - atuar na prevenção de conflitos;
- XIII** - fazer recomendações para a melhoria na qualidade dos serviços prestados, sugerindo soluções dos problemas, correção de erros, omissões ou abusos cometidos;
- XIV** - promover sensibilização sobre as atividades da Ouvidoria Municipal;
- XV** - estimular a participação do cidadão na fiscalização,



# PREFEITURA DE Guararema

contribuindo para o planejamento dos serviços públicos;

**XVI** - receber e analisar as manifestações que foram protocoladas anteriormente às secretarias municipais e não foram respondidas, ou a execução do serviço foi reportada como insatisfatória pelo interessado;

**XVII** - atender os munícipes, quando necessário, pessoalmente, através de contato telefônico, e-mail, sistemas informatizados, ou outro meio de comunicação, após a verificação do protocolo anteriormente registrado.

**Art. 2º** Para efeitos deste Regimento, consideram-se manifestações de Ouvidoria aquelas que não foram anteriormente respondidas ou não foram reportadas de maneira satisfatória pelo interessado, após o usuário ter protocolado diretamente às secretarias municipais. Elas subdividem-se em:

**I** - Denúncias: comunicação verbal ou escrita que indica irregularidade na administração pública ou no atendimento por órgão ou entidade pública da Prefeitura de Guararema ou de particular, que infrinja preceitos positivados em leis e decretos municipais. São requisitos básicos para realização de uma denúncia:

**a)** identificação do denunciante com os dados pessoais para posterior retorno;

**b)** descrição de irregularidade que implique lesão ou ameaça ao patrimônio público ou ao bem-estar comum;

**c)** existência de fundamentação mínima capaz de permitir a apuração do fato denunciado;

**II** - Reclamações: comunicação verbal ou escrita que relate insatisfação em relação às ações e serviços prestados pela Prefeitura, que serão devidamente registradas e analisadas, desde que o interessado já tenha anteriormente protocolizado às secretarias municipais e não tenha obtido retorno ou o serviço/atendimento tenha sido reportado como insatisfatório pelo interessado;

**III** - Sugestões: comunicação verbal ou escrita que proponha ação considerada útil à melhoria dos serviços prestados pela Prefeitura;

**IV** - Elogios: comunicação verbal ou escrita que demonstra satisfação ou agradecimento por serviço prestado pela Prefeitura;

**V** - Informações: solicitação de orientação ou ensinamento relacionado à área de atuação da Prefeitura;

**VI** - Solicitações: comunicação verbal ou escrita que, embora também



possa indicar insatisfação, contenha requerimento de atendimento ou acesso às ações e serviços da Prefeitura, que serão devidamente registradas e analisadas desde que o usuário anteriormente tenha registrado a solicitação diretamente às secretarias municipais, mediante protocolo.

**Art. 3º** Para a consecução de seus objetivos, a Ouvidoria Municipal atuará:

- I** - por iniciativa própria;
- II** - por solicitação do Prefeito ou das Secretarias Municipais;
- III** - em decorrência de manifestações registradas de qualquer cidadão e/ou entidades representativas da sociedade.

## **Seção II Dos Usuários da Ouvidoria**

**Art. 4º** Poderá dirigir-se à Ouvidoria Municipal qualquer pessoa, brasileiro ou estrangeiro, física ou jurídica, que resida, exerça atividade ou tenha interesses no Município de Guararema e que se considere lesada por ato da administração pública municipal.

§ 1º Não será impedimento à Ouvidoria o recebimento de manifestação de pessoa menor de idade.

§ 2º A Ouvidoria Municipal não atenderá manifestações anônimas ou com notória carência de fundamentação.

## **CAPÍTULO II DO OUVIDOR**

### **Seção I Da Designação**

**Art. 5º** A Ouvidoria Municipal será dirigida por um Ouvidor, servidor do quadro permanente, designado pelo Prefeito Municipal, para um mandato de 2 (dois) anos.

§ 1º O Ouvidor Municipal possui as seguintes prerrogativas:

- I** - autonomia e independência funcional;



**II** - recondução por uma única vez, por igual período.

§ 2º A destituição antes do término do mandato, somente poderá ocorrer por iniciativa do Prefeito Municipal, desde que tal ato seja fundamentado e em decorrência de conduta considerada incompatível com o exercício das funções da Ouvidoria, devidamente comprovada em procedimento administrativo próprio.

## **Seção II Das Competências**

**Art. 6º** Compete especificamente ao Ouvidor:

**I** - reportar-se diretamente ao Prefeito Municipal, por meio de reuniões mensais de avaliação;

**II** - elaborar relatórios estatísticos e analíticos mensais sobre os resultados dos atendimentos realizados pela Ouvidoria Municipal, com quantificações das manifestações recebidas, apontamento dos assuntos mais demandados, canais de atendimento das demandas, tipos de demandas, secretarias municipais demandadas, quantidades por secretaria e média de tempo de resposta das demandas, para auxiliar o Prefeito e demais gestores em relação à percepção dos cidadãos quanto aos serviços públicos;

**III** - elaborar relatórios anuais de gestão com indicadores sobre a quantidade de manifestações recebidas, canais de atendimento, tipos de manifestação, manifestações por secretaria municipal, apontamento das demandas mais solicitadas durante o exercício, elucidação de quais são esses tipos de demandas e quais foram as soluções/respostas geralmente apresentadas pelas secretarias quanto a esses assuntos, média de tempo de respostas e eventuais recomendações da Ouvidoria para as secretarias quanto às manifestações anuais;

**IV** - impedir que os relatórios contenham opiniões pessoais e assegurar que eles se restrinjam à análise das adequações do que é oferecido ao público, tendo em vista as diretrizes estratégicas adotadas pela Prefeitura;

**V** - recomendar a adoção de providências que entender pertinentes, necessárias ao aperfeiçoamento dos serviços prestados à população pela Prefeitura de Guararema;

**VI** - manter postura cooperativa e fluência na comunicação interna com as secretarias municipais e demais gestores, em benefício dos encaminhamentos em que esteja envolvida a opinião do cidadão;



**VII** - promover o diálogo com o cidadão, por meio do sistema de comunicação da Prefeitura;

**VIII** - organizar a memória histórica da Ouvidoria.

**Art. 7º** Compete ao Ouvidor quanto ao atendimento:

**I** - assessorar a Secretaria Municipal de Gabinete, conforme as atribuições definidas neste Decreto;

**II** - atender o cidadão com respeito e cortesia, assegurando a rapidez e qualidade no serviço;

**III** - zelar pela ética pública;

**IV** - colher as reivindicações manifestadas pelo cidadão e registrar no sistema de ouvidoria com as informações que serão encaminhadas ao setor responsável, verificando se o usuário já protocolizou anteriormente à secretaria municipal responsável e se houve retorno ou mesmo se o serviço executado foi considerado satisfatório;

**V** - ser solidário e cooperativo para o efetivo cumprimento da missão da Ouvidoria, bem como dos objetivos, das diretrizes e dos valores da Prefeitura;

**VI** - defender o interesse público expresso nas manifestações dos cidadãos, sobre o atendimento ao público da Prefeitura e zelar pela administração pública municipal, cumprindo e fazendo cumprir seu planejamento estratégico;

**VII** - realizar, quando possível em conjunto com as áreas envolvidas, audiências públicas itinerantes para a prestação de contas da avaliação dos usuários sobre os serviços da unidade e a comunicação direta como cidadão usuário dos serviços públicos da Prefeitura;

**VIII** - participar das reuniões do Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos - COMUSP para entender as necessidades dos usuários trazidas pelos membros do conselho, explicar periodicamente dentro do conselho as manifestações recebidas pela Ouvidoria e as soluções apresentadas pela administração pública municipal, para que a sociedade civil, bem como membros do poder público entendam as ações adotadas em direção à melhoria da prestação dos serviços públicos, como instrumento para a cidadania;

**IX** - respeitar e fazer respeitar as normas e regulamentos internos;

**X** - analisar as denúncias, verificando se houve algum mal entendido ou se realmente carecem ser investigadas;

**XI** - abrir manifestação no sistema para averiguar a denúncia e se houver a necessidade de uma investigação mais aprofundada solicitar abertura de processo administrativo, para que falhas ou omissões não



mais aconteçam, dando ciência ao Controle Interno e Corregedoria Municipal, conforme o caso.

**Art. 8º** O Ouvidor Municipal, mediante despacho fundamentado, poderá rejeitar e determinar o arquivamento de qualquer reclamação ou denúncia que lhe seja dirigida, cientificando o Prefeito Municipal das razões que motivaram o ato ou procedimento.

**Art. 9º** Não serão objeto de apreciação do Ouvidor Municipal as questões pendentes de decisão judicial.

### **CAPÍTULO III DOS PROCEDIMENTOS**

#### **Seção I Das Manifestações**

**Art. 10.** O atendimento ao público ocorrerá em dias e horários de funcionamento do paço municipal, local de atendimento da Ouvidoria Municipal.

**Art. 11.** A comunicação formalizada com a Ouvidoria Municipal poderá ser feita:

- I** - pessoalmente, para análise, registro e recebimento das manifestações por escrito;
- II** - por via eletrônica no site da Prefeitura de Guararema, através de sistema digital da Ouvidoria, por e-mail ou aplicativo do sistema digital;
- III** - através de correspondência devidamente identificada;
- IV** - por contato telefônico.

**Art. 12.** O sistema digital da Ouvidoria poderá ser acessado pelo seguinte link: [www.guararema.sp.gov.br](http://www.guararema.sp.gov.br) e pelo e-mail institucional da Ouvidoria Municipal [ouvidoria@guararema.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@guararema.sp.gov.br).

**Art. 13.** As manifestações deverão ser registradas com as informações mínimas obrigatórias:

- I** - nome completo;
- II** - e-mail (se tiver);



**III** - CPF e RG;

**IV** - telefone;

**V** - endereço completo;

**VI** - tipo de manifestação, conforme art. 2º deste Regimento;

**VII** - mensagem clara, descritiva e objetiva com os dados e informações sobre a manifestação.

**Art. 14.** Todos os servidores do Poder Público Municipal deverão prestar apoio e informação ao Ouvidor Municipal, em caráter prioritário e em regime de urgência.

§ 1º As informações requisitadas por escrito pelo Ouvidor Municipal deverão ser prestadas em até 20 (vinte) dias pelas secretarias municipais.

§ 2º A impossibilidade de cumprir o prazo determinado no § 1º deste artigo, deverá ser comprovada por escrito, quando então o prazo poderá ser dilatado por no máximo mais 20 (vinte) dias para levantamento dos dados, elaboração de resposta e remessa à Ouvidoria Municipal, sujeitando o servidor faltoso a possível responsabilização administrativa.

## **Seção II**

### **Da Proteção de Dados**

**Art. 15.** Os dados pessoais do usuário contidos nas manifestações são de acesso restrito.

**Parágrafo único.** Nas hipóteses em que a identidade do usuário for essencial à tomada de providências no âmbito da Ouvidoria, tal situação deverá ser autorizada pelo usuário, sendo que havendo recusa, caberá o arquivamento do expediente.

## **Seção III**

### **Dos Prazos**

**Art. 16.** O prazo máximo de resposta ao usuário será de 30 (trinta) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

§ 1º O prazo deverá ser informado com a respectiva forma de



acompanhamento.

§ 2º Em caso de solicitação de informação, o prazo final de resposta será de 20 (vinte) dias, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente.

§ 3º Observado o prazo previsto no caput deste artigo, a Ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos da Prefeitura, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de 20 (vinte) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período, sujeitando o responsável por responder à Ouvidoria Municipal a possível responsabilização administrativa em caso de negativa de resposta ou resposta fora do prazo.

#### **Seção IV Dos Relatórios**

**Art. 17.** A Ouvidoria Municipal elaborará relatórios estatísticos e analíticos mensais, relativos às demandas e manifestações recebidas, os quais deverão conter, no mínimo, as seguintes informações:

- I** - quantitativo de demandas;
- II** - tipos de demandas;
- III** - secretarias municipais objeto das demandas;
- IV** - tempo de resposta das demandas.

**Parágrafo único.** Os relatórios serão encaminhados ao Prefeito Municipal, que decidirá pelo seu encaminhamento ou não às Secretarias Municipais.