



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA DE CANANÉIA
Estado de São Paulo
"Cidade Ilustre"
- Primeiro Povoado do Brasil -

DECRETO Nº 1.376/2022 – Em 30 de junho de 2022.

Regulamenta a Organização, Funcionamento e Procedimentos da Ouvidoria do Município de Cananéia, conforme Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

ROBSON DA SILVA LEONEL, Prefeito do Município de Cananéia, Estado de São Paulo, no exercício de sua competência legal, em conformidade com o artigo 46, I, a, da Lei Orgânica Municipal e,

CONSIDERANDO a necessidade de regulamentação da Lei Federal nº. 13.460, de 26 de junho de 2017 no âmbito Municipal.

D E C R E T A:

Art. 1º Fica regulamentado, no âmbito do Poder Executivo Municipal, os procedimentos para garantir a participação, proteção e defesa dos usuários dos serviços públicos prestado diretamente 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 do Poder Executivo Municipal e as demais entidades prestadoras de serviços públicos.

§ 2º. Os órgãos da administração pública assegurarão ao usuário de serviços públicos o direito à participação na administração pública, 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.

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;

Departamento Municipal de Governo e Administração

Av. Independência, 374 – Rocio – Cananéia/SP fone: 13 3851-5100 ramal 5117/5135



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA DE CANANÉIA
Estado de São Paulo
"Cidade Ilustre"
- Primeiro Povoado do Brasil -

(continuação do Decreto nº 1.376/2022)

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 Pública Municipal.

Art. 4º Compete à Ouvidoria Municipal:

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 artigo 1º deste Decreto, 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; e

Departamento Municipal de Governo e Administração

Av. Independência, 374 – Rocio – Cananéia/SP fone: 13 3851-5100 ramal 5117/5135



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA DE CANANÉIA
Estado de São Paulo
"Cidade Ilustre"
- Primeiro Povoado do Brasil -

(continuação do Decreto nº 1.376/2022)

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

Art. 5º Em relação à 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 II deste artigo.

Art. 6º A função de Ouvidor Municipal será exercida por servidor designado pelo Chefe do Poder Executivo que poderá ser do quadro de provimento efetivo ou comissionado.

Art. 7º A Ouvidoria deverá 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 à Ouvidoria 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 artigo 4º desta norma.

§ 1º A Ouvidoria assegurará que o acesso ao sistema de que trata o *caput* esteja disponível na página principal de seu sítio oficial.

§ 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 A Ouvidoria deverá 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.

Departamento Municipal de Governo e Administração

Av. Independência, 374 – Rocio – Cananéia/SP fone: 13 3851-5100 ramal 5117/5135



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA DE CANANÉIA
Estado de São Paulo
"Cidade Ilustre"
- Primeiro Povoado do Brasil -

(continuação do Decreto nº 1.376/2022)

§ 1º Os prazos indicados no *caput* poderão ser reduzidos em virtude de normas regulamentadoras específicas.

§ 2º Recebida a manifestação, a Ouvidoria deverá 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.

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 à Ouvidoria Municipal o resultado final do procedimento de apuração da denúncia, a fim de dar conhecimento ao manifestante acerca dos desdobramentos de sua manifestação.

§ 3º A manifestação será dirigida à Ouvidoria Municipal e deverá conter a identificação do requerente, que será protegida com restrição de acesso nos casos em que for solicitado o sigilo da identificação.

Art. 11. As despesas decorrentes da execução do presente Decreto serão atendidas por conta das dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessário.

Art. 12. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

**Registre-se, Publique-se, e
Cumpra-se**

ROBSON DA SILVA LEONEL
Prefeito Municipal