



Diário Oficial

ORGÃO OFICIAL DO MUNICÍPIO DE PEDREIRA-SP
Criado pela Lei Municipal 3.777, de 13 de junho de 2018

ANO VIII

Quarta-Feira, 1º de Abril de 2026

Edição nº 1987

PODER EXECUTIVO

GABINETE DO PREFEITO

PREFEITO: **FÁBIO VINICIUS POLIDORO**
ENDEREÇO: PRAÇA EPITÁCIO PESSOA, 3 – PAVIMENTO SUPERIOR

DECRETO Nº 4424, DE 30 DE MARÇO DE 2026.

“Regulamenta, no âmbito da Administração Pública Direta e Indireta do Município de Pedreira, a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, dispõe sobre o Sistema Municipal de Ouvidoria, a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos, institui o Conselho Municipal de Usuários e disciplina a Carta de Serviços ao Usuário, e dá outras providências.”

FÁBIO VINICIUS POLIDORO, Prefeito Municipal de Pedreira, Estado de São Paulo, no uso de suas atribuições legais, e

CONSIDERANDO a promulgação da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços da Administração Pública;

CONSIDERANDO ainda que a referida Lei traz em seu bojo uma série de obrigações ao encargo do Poder Público Municipal, cabendo a este sua regulamentação e aplicação no âmbito do Poder Público Municipal;

CONSIDERANDO por fim o interesse público, objeto maior da Administração Pública municipal, cujo titular, que é o cidadão, será amplamente beneficiado com a regulamentação da legislação supracitada, **DECRETA:**

Capítulo I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Este Decreto regulamenta, no âmbito da Administração Pública Municipal Direta e Indireta, a Lei Federal nº 13.460/2017, dispondo sobre:

- I – O funcionamento das Ouvidorias;
- II – Os direitos dos usuários de serviços públicos;
- III – os instrumentos de participação social;
- IV – A Carta de Serviços ao Usuário;
- V – O Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos.

Capítulo II

DOS PRINCÍPIOS



PREFEITURA MUNICIPAL DE PEDREIRA

ESTADO DE SÃO PAULO

Art. 2º As Ouvidorias, além dos princípios constitucionais da administração pública, reger-se-ão também por:

I- Independência e autonomia para o exercício de suas atribuições sem qualquer ingerência, inclusive político-partidária, visando garantir os direitos do usuário do serviço público;

II- Transparência na prestação de informações de forma a garantir a exata compreensão do usuário sobre as repercussões e abrangência do serviço público;

III- confidencialidade para a proteção da informação de modo a assegurar a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem do usuário;

IV- Imparcialidade e isenção necessárias para compreender, analisar e buscar soluções para as manifestações, bem como formular críticas e recomendações;

V- Acolhimento e acessibilidade, assegurando o atendimento respeitoso e a preservação da dignidade humana.

Art. 3º A Ouvidoria é o canal de comunicação direta entre a Sociedade e o Executivo Municipal, a qual incumbe acolher, processar e encaminhar aos setores competentes da Administração Pública, e responder questionamentos, sugestões, reclamações, denúncias, elogios, pedidos de informação ou providências da população ou de entidades, relativas a prestação dos serviços públicos da Administração Pública Municipal Direta e Indireta, bem como das entidades privadas de qualquer natureza, que operem com recursos públicos municipais, na prestação de serviços à população, conforme o inciso I, do § 3º, do artigo 37, da Constituição da República.

Capítulo III**SEÇÃO I****DA OUVIDORIA****DAS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA**

Art. 4º A Ouvidoria Geral do Município tem as seguintes atribuições:

I- Receber e apurar denúncias, reclamações e representações sobre atos considerados ilegais, arbitrários, desonestos, ou que contrariem o interesse público, praticados por servidores públicos do Município de Pedreira, empregados na Administração Indireta, agentes políticos;

II- Realizar diligências nas Unidades da Administração, sempre que necessário para o desenvolvimento de seus trabalhos;



PREFEITURA MUNICIPAL DE PEDREIRA

ESTADO DE SÃO PAULO

III- Manter sigilo, quando solicitado, sobre denúncias e reclamações, bem como sobre sua fonte, providenciando, junto aos órgãos competentes, proteção aos denunciantes;

IV- Manter serviço telefônico gratuito, destinado a receber denúncias ou reclamações;

V- Realizar as investigações de todo e qualquer ato lesivo ao patrimônio público, mantendo atualizado arquivo de documentação relativa às reclamações, denúncias e representações recebidas;

VI- Promover estudos, propostas e gestões, em colaboração com os demais órgãos da Administração Municipal, objetivando aprimorar o andamento da máquina administrativa;

VII- elaborar e publicar, anualmente, relatório de suas atividades;

Art. 5º Para a consecução de seus objetivos a Ouvidoria Geral do Município de Pedreira atuará:

I- Por solicitação do Prefeito e dos Secretários Municipais;

II- Em decorrência de denúncias, reclamações e representações de qualquer do povo ou de entidades representativas da sociedade.

Art. 6º A Ouvidoria Geral do Município de Pedreira poderá instalar núcleos de atendimento no Município.

Art. 7º A Ouvidoria Geral do Município de Pedreira será dirigida pelo Ouvidor Geral, nomeado pelo Prefeito, de reputação ilibada, com função de 2 (dois) anos, podendo ser prorrogado por um única vez pelo mesmo período, designado para exercício da função por ato do dirigente máximo da entidade em que atue, e representará os cidadãos e usuários dos serviços públicos nela prestados, competindo-lhe:

I- Propor aos órgãos da Administração, resguardadas as respectivas competências, a instauração de sindicâncias, inquéritos e outras medidas destinadas à apuração de responsabilidade administrativa, civil e comunicações, quando houver indício ou suspeita de infração;

II- Requisitar, diretamente e sem qualquer ônus, de qualquer órgão municipal, informações, certidões, cópias de documentos ou volume de autos relacionados com investigações em curso;

III- recomendar a adoção de providências que entender pertinentes, necessária ao aperfeiçoamento dos serviços prestados à população pela Administração Pública do Município de Pedreira;



PREFEITURA MUNICIPAL DE PEDREIRA

ESTADO DE SÃO PAULO

IV- Recomendar aos órgãos da Administração a adoção de mecanismos que dificultem e impeçam a violação do patrimônio público e outras irregularidades com provadas;

V- Celebrar termos de cooperação com entidades públicas ou privadas nacionais, que exerçam atividades congêneres às da Ouvidoria.

Parágrafo único. Os atos oficiais da Ouvidoria Geral do Município de Pedreira serão publicados na Imprensa Oficial do Município.

Capítulo IV

SEÇÃO II

DAS GARANTIAS DA OUVIDORIA

Art. 8º Para a consecução de suas atribuições é assegurado às Ouvidorias:

I- Ter livre acesso a todos os setores do órgão ou da entidade onde atuam;

II- Solicitar informações e documentos diretamente a quem os detenha no âmbito do órgão ou entidade em que atuam;

III- participar de reuniões e eventos em órgãos ou entidades relacionadas à sua área de atuação e segmento de ouvidorias;

IV- Formar comitês para apurar a opinião dos usuários dos serviços públicos.

§ 1º As Ouvidorias devem colocar à disposição dos usuários dos serviços públicos os meios e acessos necessários para atendimento, preferencialmente, eletrônico, telefônico, pessoal e por correspondência.

§ 2º Os órgãos e as unidades a que se refere o artigo 3º deste Decreto atenderão prioritariamente o que for solicitado pelas Ouvidorias, instruindo, sempre que possível, com documentos e observando rigorosamente os prazos estabelecidos.

SEÇÃO III

DOS USUÁRIOS DA OUVIDORIA

Art. 9º Usuário é todo aquele que utiliza ou que seja direta ou indiretamente interessado pelos serviços do órgão ou entidade no qual atuam as Ouvidorias, classificando-se em:

I- Usuários internos: servidores do órgão ou entidade em que atuam as Ouvidorias;

**PREFEITURA MUNICIPAL DE PEDREIRA****ESTADO DE SÃO PAULO**

II- Usuários externos: cidadãos interessados nos serviços dos órgãos ou entidades em que atuam as Ouvidorias.

DO OUVIDOR**Capítulo V****SEÇÃO I****DAS COMPETÊNCIAS DO OUVIDOR**

Art. 10 O Ouvidor Geral tem as seguintes atribuições:

- I- Coordenar a Ouvidoria garantindo o atendimento aos seus princípios e o exercício de suas atribuições;
- II- Selecionar o pessoal para composição da equipe de Ouvidoria;
- III- dirigir e coordenar o trabalho das unidades orgânicas subordinadas a Ouvidoria;
- IV- Representar a Ouvidoria interna e externamente ao órgão ou entidade em que atua;
- V- Atuar de ofício;
- VI- Controlar o cumprimento dos prazos previstos neste Decreto;
- VII- elaborar os relatórios da Ouvidoria;
- VIII- garantir a racionalização de meios tendo em vista sua demanda e os fins a que se destina;
- IX- Participar das reuniões do Secretariado quando convocado;
- X- Submeter à consideração superior os assuntos que excedam à sua competência;
- XI- propor qualquer alteração administrativa para a execução da programação da Ouvidoria e aperfeiçoamento dos serviços prestados;

Capítulo VI**DOS PROCEDIMENTOS****DAS MANIFESTAÇÕES**

Art. 11 O acesso à Ouvidoria Geral e Setoriais poderá ser realizado pessoalmente, de segunda à sexta-feira, no horário normal de atendimento, ou por meio de:

- I- Correspondência endereçada à Ouvidoria Geral do Município;
- II- Formulário via internet, no site da prefeitura, ou impresso;
- III- Ligação telefônica através da Seção Central de Atendimento 156;
- IV- Mensagem de texto e/ou multimídia através de aplicativos, plataforma digital eOuve e redes sociais da ouvidoria (sms, Messenger, WhatsApp, etc);
- V- Outras mídias disponíveis.

Parágrafo único. Os trotes serão encaminhados à autoridade policial.



PREFEITURA MUNICIPAL DE PEDREIRA

ESTADO DE SÃO PAULO

Art. 12 Todas as manifestações a que alude o inciso I, do artigo 4º, deste Decreto devem ser registradas.

Parágrafo único. Cabe às Ouvidorias providenciar junto aos usuários, quando possível, as informações complementares necessárias à compreensão do objeto e alcance de sua manifestação, antes dos encaminhamentos internos do expediente.

Art. 13 O Ouvidor poderá denegar o encaminhamento ou interromper o andamento da manifestação, mediante despacho fundamentado, cujo conteúdo não traduza irregularidade, não tenha relação com as funções ou atividades desenvolvidas ou exija providências incompatíveis com as possibilidades legais da Ouvidoria, promovendo o arquivamento, comunicando o usuário e indicando sucintamente as razões da decisão.

Art. 14 Deverá o usuário ser orientado, e sempre que possível direcionado, quando o assunto não estiver no âmbito de atuação da Ouvidoria ou do órgão ou entidade em que atua.

Art. 15 As requisições e solicitações de providências feitas pela Ouvidoria devem ser respondidas de forma fundamentada pelas secretarias e órgãos no prazo máximo de 30 (Trinta) dias, prorrogável por igual período, através de sistema eletrônico institucional ou, por outra forma, previamente ajustada entre a Ouvidoria e o Órgão demandado.

Parágrafo único. Ao receber a demanda da Ouvidoria, as secretarias e os órgãos vinculados a Administração Municipal devem informar o prazo em que irá atendê-la, bem como o cronograma de execução. Em caso de impossibilidade de atendimento, há a obrigação de justificativa fundamentada por escrito.

Art. 16 Constatada a procedência de sugestões, reclamações e denúncias, o Ouvidor Geral deverá encaminhá-las aos respectivos Secretários, visando à:

- 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;
- V- Proteção dos direitos dos usuários;
- VI- Garantia da qualidade dos serviços prestados.

SEÇÃO II**DA PROTEÇÃO DOS DADOS**

Art. 17 O tratamento de dados pessoais no âmbito da Ouvidoria observará as disposições da Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD).



PREFEITURA MUNICIPAL DE PEDREIRA

ESTADO DE SÃO PAULO

Art. 18 A Ouvidoria deverá adotar medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais dos usuários contra acessos não autorizados, vazamentos ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.

Art. 19 O compartilhamento de dados pessoais entre órgãos da Administração Pública Municipal será realizado exclusivamente quando necessário ao atendimento da manifestação, respeitados os princípios da finalidade, adequação e necessidade.

Art. 20 Sempre que possível, as manifestações serão tratadas de forma anonimizada, especialmente nos casos de denúncias.

Art. 21 O Município deverá indicar autoridade responsável pelo tratamento de dados pessoais, nos termos da LGPD, que atuará em articulação com a Ouvidoria.

SEÇÃO III

DOS PRAZOS

Art. 22 O prazo máximo de resposta ao usuário será de 30 (trinta) dias corridos.

§ 1º O prazo deverá ser informado ao usuário, assim como a forma de acompanhamento.

§ 2º O prazo referido no "caput" deste artigo poderá ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o interessado.

§ 3º A tramitação interna das manifestações recebidas pela Ouvidoria deverá considerar o prazo estabelecido no "caput" deste artigo.

SEÇÃO IV

DOS RELATÓRIOS

Art. 23 Sem prejuízo dos relatórios parciais que se fizerem necessários e de relatórios em formatos e periodicidades estabelecidas internamente em cada Órgão ou Entidade, a Ouvidoria Geral deverá emitir relatório anual e quando solicitado pelo Chefe do Executivo relatórios estatísticos com os tipos de manifestações mais frequentes, por secretaria, por local e período de tempo e avaliação qualitativa dos resultados.

Art. 24 Os relatórios das Ouvidorias são considerados documentos de interesse público e devem ter ampla divulgação.

Capítulo VII

DA REDE DE OUVIDORIAS



PREFEITURA MUNICIPAL DE PEDREIRA

ESTADO DE SÃO PAULO

Art. 25 Integram a Rede Municipal de Ouvidorias:

- I – Ouvidoria Geral do Município;
- II – Ouvidorias Setoriais;
- III - Ouvidoria da Saúde;
- IV – Ouvidoria da Guarda Civil Municipal;
- V – Ouvidoria do Serviço Autônomo de Água e Esgoto – SAAE.

Art. 26 As Ouvidorias setoriais dos órgãos ou entidades de que trata este Decreto compõem a Rede Municipal de Ouvidorias, parte integrante do Poder Executivo Municipal, devendo, além do cumprimento da legislação de regência da matéria, cumprir as diretrizes estabelecidas pela Ouvidoria Geral no âmbito de suas respectivas competências, sob a responsabilidade da autoridade máxima de cada Órgão ou Entidade.

Art. 27 A Ouvidoria da Guarda Civil Municipal, órgão próprio e com autonomia, vinculada administrativamente à Ouvidoria Geral do Município, destina-se a fiscalizar, investigar e propor políticas de qualificação das atividades desenvolvidas pelos servidores integrantes do Quadro da Guarda Civil Municipal de Pedreira.

Art. 28 A Ouvidoria da Saúde, órgão próprio e com autonomia, vinculada administrativamente à Ouvidoria Geral do Município, tem como atribuição o atendimento dos cidadãos usuários SUS e servidores públicos da saúde, de forma individual ou coletiva, relativo aos atos praticados pelos servidores públicos e a prestação de serviços do SUS no Município.

Art. 29 O Chefe do Executivo, ouvida a Ouvidoria Geral, poderá baixar, mediante Resolução e/ou Instrução normativa, normas complementares para o adequado cumprimento deste Decreto

CAPÍTULO VIII

DO CONSELHO MUNICIPAL DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 30 A participação dos usuários dos serviços públicos municipais no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços prestados, será feita por meio do Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos, previsto na Lei Federal nº 13.460/2017, órgão consultivo, vinculado à Ouvidoria Geral do Município.

Art. 31 Além das atribuições previstas no parágrafo único do artigo 18 da Lei Federal nº 13.460/2017, compete ao Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos – COMUSP:

- I – Elaborar, aprovar e reformar, quando necessário seu regimento interno;
- II – Eleger seu Presidente e os demais componentes da Mesa Diretora;



PREFEITURA MUNICIPAL DE PEDREIRA

ESTADO DE SÃO PAULO

Art. 32 Os tipos de serviços públicos municipais a serem representados no Conselho serão definidos dentre aqueles mais utilizados e demandados à Ouvidoria, Transparência e Controle.

Art. 33 O Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos, observados os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, será composto de **06 (seis) membros titulares**, acompanhados de seus respectivos suplentes, conforme representação e indicação a seguir discriminados:

I – 3 (três) representantes dos usuários de serviços públicos, integrantes da sociedade civil;

II – 3 (três) representantes do Poder Executivo Municipal, indicados pelo pelos titulares das Secretarias Municipais, entre servidores em posição de chefia, chefes de departamentos, coordenadores e/ou técnicos da área a ser representada.

§ 1º Os representantes da Administração Municipal e respectivos suplentes serão indicados pelos titulares das Secretarias Municipais, entre servidores em posição de chefia, chefes de departamentos, coordenadores e/ou técnicos da área a ser representada.

§ 2º A escolha dos representantes dos usuários dos serviços públicos municipais será feita em processo aberto ao público, mediante chamamento oficial a ser publicado, pela Ouvidoria no Diário Oficial, com antecedência mínima de 10 (dez) dias e ampla divulgação, contendo:

I– Informações sobre o desempenho da função, atribuições e condições para a investidura, como conselheiro;

II– O endereço eletrônico institucional para recebimento das inscrições, as quais devem ser encaminhadas com o respectivo currículo do interessado;

III– a fixação do prazo de 30 (trinta) dias para o envio das inscrições;

IV– Declaração de idoneidade, a ser assinada pelo interessado, atestando não estar condenado penalmente nem incurso em nenhuma das hipóteses de inelegibilidade previstas na Lei da Ficha Limpa.

§ 3º Findo o prazo do envio das inscrições será realizada audiência pública conduzida pelo Ouvidor Público Municipal, a ser publicada no Diário Oficial do Município com antecedência mínima de 01 (um) mês, para eleição dos representantes escolhidos, com direito a voto os usuários de serviços públicos, maiores de 18 anos, presentes à audiência.

§ 4º Na ausência ou impedimento do representante titular, assumirá as funções o respectivo suplente, tendo direito a voto somente nesses casos.

Art. 34 Para a observância dos critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, com vista ao equilíbrio em seu desempenho, a escolha dos



PREFEITURA MUNICIPAL DE PEDREIRA

ESTADO DE SÃO PAULO

representantes dos usuários dos serviços públicos no processo aberto a que se refere o § 2º do artigo 30 deste decreto poderá depender da avaliação dos seguintes requisitos:

- I– Formação educacional compatível com a área a ser representada;
- II– Experiência profissional aderente à área;
- III– atuação voluntária na área a ser representada;
- IV– Não ser agente público nem possuir qualquer vínculo com concessionária de serviços públicos.

Art. 35 O mandato dos Conselheiros será de 02 (dois) anos, admitida uma recondução por igual período.

Art. 36 Após a posse dos conselheiros, o Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos poderá adotar providências no sentido de elaborar seu Regimento Interno, dispondo sobre as normas gerais de sua organização e funcionamento, submetendo-o à homologação por decreto do Prefeito Municipal.

Art. 37 A participação no Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos não será remunerada a qualquer título, sendo considerado relevante serviço público.

Art. 38 Poderão ser convidados a participar das reuniões do Conselho, com direito a voz e sem direito a voto, representantes do Ministério Público do Estado de São Paulo, da Defensoria Pública do Estado de São Paulo e da Ordem dos Advogados do Brasil.

Art. 39 O Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos poderá ser consultado quanto à indicação do Ouvidor Público Municipal, bem como quanto a assuntos relacionados às ações de ouvidoria e prestação de serviços públicos.

Art. 40 Compete ao Conselho:

- I – Acompanhar a prestação dos serviços públicos;
- II – Propor melhorias;
- III – avaliar a atuação da Ouvidoria;

CAPÍTULO IX

DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Art. 41 A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar, aos usuários, os serviços públicos prestados, as formas de acesso aos serviços públicos e os compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.



PREFEITURA MUNICIPAL DE PEDREIRA

ESTADO DE SÃO PAULO

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário deve apresentar informações claras e precisas, em relação a cada um dos serviços públicos prestados, **contendo no mínimo:**

- I - Serviços oferecidos;
- II - Requisitos e documentos necessários para acessar o serviço;
- III - principais etapas para processamento do serviço;
- IV - Forma de prestação do serviço; e
- V - Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

Art. 42 A Carta de Serviços ao Usuário deve ser objeto de permanente divulgação no Portal da Transparência do Município de Pedreira, em sítio eletrônico oficial na internet, sem prejuízo de outras publicações no sítio eletrônico ou outros meios de publicidade do órgão.

§ 1º As informações constantes da Carta de Serviços ao Usuário deverão ser revisadas pelo responsável por sua elaboração, sempre que houver alteração do serviço.

Capítulo X**DISPOSIÇÕES GERAIS FINAIS**

Art. 43 A atividade das Ouvidorias é um direito dos cidadãos e usuários dos serviços públicos e um dever inerente a todos os membros da administração pública, que devem:

- I - Facilitar, priorizar e auxiliar o encaminhamento das demandas proveniente das Ouvidorias, no âmbito de suas respectivas unidades;
- II - Informar as Ouvidorias sobre todas as alterações de procedimentos que interfiram no interesse dos usuários dos serviços públicos, mantendo sua atualidade;
- III - instar as Ouvidorias a manifestar-se em todas as atividades que interfiram nos interesses dos usuários dos serviços públicos;
- IV - Resguardar a autonomia e independência das Ouvidorias, sendo vedado o acúmulo de funções pelo Ouvidor ou a atribuição de atividades alheias às suas competências.

Art. 44 Compete ainda a autoridade máxima do Órgão ou Entidade, em relação às Ouvidorias:

- I - Tratar das questões de Ouvidoria diretamente com o Ouvidor;
- II - Manifestar-se objetivamente sobre os apontamentos dos relatórios da Ouvidoria informando as providências adotadas ou justificando a ausência destas.



PREFEITURA MUNICIPAL DE PEDREIRA

ESTADO DE SÃO PAULO

Art. 45 Os órgãos da Administração Pública Municipal Direta que prestam serviços públicos, direta ou indiretamente, deverão divulgar as Cartas de Serviços ao Usuário, no âmbito de sua esfera de competência no prazo máximo de 120 (cento e vinte) dias a contar da publicação deste Decreto.

Art. 46 Aplicam-se as disposições contidas neste Decreto, no que couber, às entidades da Administração Pública Municipal Indireta, as quais poderão editar normas procedimentais de acordo com suas especificidades.

Art. 47 Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 48 Revoga-se o Decreto nº 3.188, de 13 de abril de 2021.

Pedreira 30 de março de 2026.

FÁBIO VINÍCIUS POLIDORO

Prefeito Municipal

MARCELO RODRIGUES TEIXEIRA

Secretário Municipal de Negócios Jurídicos