

PREFEITURA MUNICIPAL DE IARAS

Iaras – Mãe D'Água - Estado de São Paulo
CNPJ – nº 57.263.949/0001-00

DECRETO N.º 1886, DE 27 DE JANEIRO DE 2025

Regulamenta a organização, funcionamento e procedimentos das ouvidorias do município de Iaras, conforme Lei Federal nº. 13.460, de 26 de junho de 2017.

O PREFEITO MUNICIPAL DE IARAS, Estado de São Paulo, usando das atribuições que lhe são conferidas por Lei;

CONSIDERANDO a necessidade de regulamentação da Lei Federal nº. 13.460, de 26 de junho de 2017 no âmbito do Município de Iaras;

DECRETA:

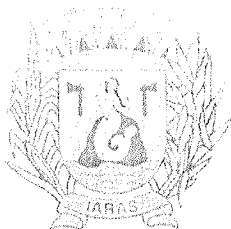
CAPÍTULO I DA PROTEÇÃO E DEFESA DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 1.º Fica regulamentado, no âmbito do Poder Executivo Municipal, os procedimentos para garantir a participação, proteção e defesa dos usuários dos serviços públicos prestado direta ou indiretamente pela Administração Pública, conforme Lei Federal nº. 13.460, de 26 de junho de 2017.

§ 1.º Sujeitam-se ao disposto nesta norma os órgãos da administração direta e indireta, as autarquias, as fundações públicas, empresas públicas e de economia mista, controladas direta ou indiretamente pelo Município e as demais entidades prestadoras de serviços públicos.

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

PREFEITO
Registrado
Nº _____
Publicado
Município
da Pref
art 9º



PREFEITURA MUNICIPAL DE IARAS

Iaras --- Mãe D'Água - Estado de São Paulo
CNPJ --- nº 57.263.949/0001-00

Art. 2.º 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.

Parágrafo único. Nos casos em que o órgão ou entidade do Município tiver em sua estrutura própria, essa se submeterá às normas previstas no presente Decreto, no que couber.

Art. 3.º 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 e normas correlatas;

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 Municipal, Direta, Indireta, Autárquica e Fundacional.

CAPÍTULO II DAS COMPETÊNCIAS DAS OUVIDORIAS

Art. 4.º Compete às ouvidorias do Município:

I – atuar em conformidade com os princípios da legalidade, impessoalidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, moralidade, contraditório, publicidade, dentre outros;

PREFEITURA
DE
IARAS
Registrado nº
Nº _____
Publicado
Município
da Prefeitura
art 95



PREFEITURA MUNICIPAL DE IARAS

Iaras – Mãe D'Água - Estado de São Paulo

CNPJ – nº 57.263.949/0001-00

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 § 1.º do art. 1.º desta norma, 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

PREFEITURA
DE
Registrado nº
Nº _____
Publicado
Município
da Pref
art. 9º



PREFEITURA MUNICIPAL DE IARAS

Iaras – Mãe D'Água - Estado de São Paulo
CNPJ – nº 57.263.949/0001-00

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

Art. 5.º Em relação a 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.

CAPÍTULO III DO RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES

Seção I Das regras gerais para tratamento de manifestações

Art. 6.º As Ouvidorias deverão receber, analisar e responder às manifestações em linguagem simples, clara, concisa e objetiva.

§ 1.º Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta norma sob pena de responsabilidade do agente público.

§ 2.º É vedado às ouvidorias impor ao usuário qualquer exigência relativa à motivação da manifestação.

§ 3.º 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. 7.º As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio do sistema informatizado de que trata o inciso II do art. 4º desta norma.

PREFEITURA
DE
IARAS
Registrado nº
Publicado
Municipal
da Pref
art. 95



PREFEITURA MUNICIPAL DE IARAS

Iaras - Mãe D'Água - Estado de São Paulo
CNPJ - nº 57.263.949/0001-00

§ 1.º As ouvidorias assegurarão que o acesso ao sistema de que trata o caput esteja disponível na página principal de seus Portais na rede mundial de computadores.

§ 2.º 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. 8.º As ouvidorias deverão 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.

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

§ 2.º Recebida a manifestação, as ouvidorias deverão realizar análise prévia e encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

§ 3.º 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.

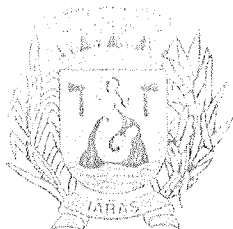
Seção II Das denúncias

Art. 9.º A denúncia recebida será tratada caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à administração pública chegar a tais elementos.

§ 1.º 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.

§ 2.º Os órgãos apuratórios administrativos internos encaminharão às ouvidorias o resultado final do procedimento de apuração da denúncia, a fim de dar conhecimento ao manifestante acerca dos desdobramentos de sua manifestação.

PREFEITURA
DE I
Registrado nº
Publicado
Municipal
da Prefeitura
art. 95



PREFEITURA MUNICIPAL DE IARAS

Iaras – Mãe D'Água - Estado de São Paulo
CNPJ – nº 57.263.949/0001-00

§ 3.º As unidades setoriais deverão informar ao órgão central do sistema, quando existente, a ocorrência de denúncia por ato praticado por agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança, bem como cargo de empresa pública ou sociedade de economia mista que detenham natureza estratégica.

CAPÍTULO IV DO CONSELHO MUNICIPAL DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 10. 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.

Art. 11. 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 – COMUS:

I – elaborar, aprovar e reformar, quando necessário, seu regimento interno;

II – eleger o seu Presidente e os demais componentes da Mesa Diretora.

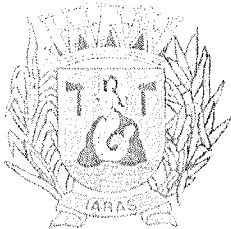
Art. 12. Os tipos de serviços públicos municipais a serem representados no Conselho serão definidos dentre aqueles mais utilizados e demandados à Ouvidoria.

Art. 13. O Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos, observados os critérios será composto da seguinte forma:

I – 05 (cinco) representantes da Administração Municipal, dos seguintes órgãos públicos:

- a) saúde;
- b) educação;
- c) social;

PREFEITURA
DE IARAS
Registrado nº
Publicado
Município
da Prefeitura



PREFEITURA MUNICIPAL DE IARAS

Iaras – Mãe D'Água - Estado de São Paulo
CNPJ – nº 57.263.949/0001-00

d) infraestrutura;

e) administração pública.

Parágrafo único. Os representantes dos órgãos da administração municipal serão indicados pelos respectivos titulares das referidas pastas.

II – 05 (cinco) representantes dos usuários de serviços públicos municipais.

Parágrafo único. 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 01 (um) mês 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.

§ 1.º Findo o prazo do envio das inscrições será realizada audiência pública conduzida pelo Ouvidor Público Municipal, a ser publicada no Diário Oficial 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.

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

Art. 14. Para a observância dos critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, com vista ao equilíbrio em seu desempenho, a escolha dos representantes dos usuários dos serviços públicos

PREFEITURA M
DE IAR
Registrado nessa
1º _____ fls. ____
Publicado no
Município e
da Prefeitura
em 95 LC



PREFEITURA MUNICIPAL DE IARAS

Iaras – Mãe D'Água - Estado de São Paulo
CNPJ – nº 57.263.949/0001-00

no processo aberto a que se refere este decreto dependerá da avaliação dos seguintes requisitos:

I – formação educacional compatível com a área a ser representada;

II – experiência profissional aderente à área a ser representada;

III – atuação voluntária na área a ser representada;

IV – não ser agente público nem possuir qualquer vínculo com concessionária de serviços públicos.

Art. 15. O mandato dos Conselheiros será de 02 (dois) anos, admitida uma recondução por igual período.

Art. 16. O Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos terá um Presidente, um Vice-Presidente e um Secretário Geral, escolhidos na posse entre os conselheiros titulares, com mandato de 02 (dois) anos.

Art. 17. No prazo de 30 (trinta) dias após a posse dos conselheiros, o Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos adotará 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. 18. A participação no Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos não será remunerada a qualquer título, sendo considerado relevante serviço público.

Art. 19. 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. 20. 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. 21. As despesas decorrentes da execução do presente Decreto serão atendidas por conta das dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessário.

PREFEITURA
DE I
Registrado nes
Nº _____ fls.
Publicado n
Município
da Prefeitu
art 95 L

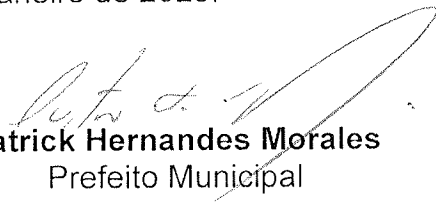


PREFEITURA MUNICIPAL DE IARAS

Iaras – Mãe D'Água - Estado de São Paulo
CNPJ – nº 57.263.949/0001-00

Art. 22. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Prefeitura Municipal de Iaras, 27 de janeiro de 2025.


Patrick Hernandes Morales
Prefeito Municipal