



**Prefeitura Municipal de
Santo Antônio do Jardim
Estado de São Paulo**
Rua Presidente Álvares Florence, 373 – Centro
Fone/Fax: (19) 3654-1204 / 3654-1209

DECRETO Nº 4.223, DE 01 DE AGOSTO DE 2019.

“Dispõe sobre a criação da Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Santo Antônio do Jardim e dá outras providências.”

O Prefeito Municipal de Santo Antônio do Jardim, Estado de São Paulo, Gilmar de Oliveira Pezotti, no uso das atribuições legais:

Considerando a Lei Federal nº 13.460 de 26 de junho de 2017 que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública;

Considerando a necessidade da Prefeitura Municipal de Santo Antônio do Jardim em se adequar as normas regulamentadoras da referida legislação federal;

Considerando a necessidade de criação da Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Santo Antônio do Jardim;

DECRETA:

Art. 1º: Fica instituída a Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Santo Antônio do Jardim, como meio de interlocução com a sociedade, constituindo-se em um canal aberto para o recebimento de solicitações, informações, reclamações, sugestões, críticas, elogios e quaisquer outros encaminhamentos relacionados às suas atribuições e competências.

Art. 2º: Compete à Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Santo Antônio do Jardim:

M



**Prefeitura Municipal de
Santo Antônio do Jardim
Estado de São Paulo**
Rua Presidente Álvares Florence, 373 – Centro
Fone/Fax: (19) 3654-1204 / 3654-1209

I - Receber, analisar, encaminhar e acompanhar as manifestações da sociedade civil dirigidas à Prefeitura Municipal;

II - Organizar os canais de acesso do cidadão à Prefeitura Municipal, simplificando procedimentos;

III - Orientar os cidadãos sobre os meios de formalização de manifestações dirigidas à Ouvidoria;

IV - Fornecer informações e orientar os cidadãos quando as manifestações não forem de competência da Ouvidoria da Prefeitura Municipal;

V - Responder aos cidadãos e entidades quanto de suas manifestações;

VI- Auxiliar a Prefeitura Municipal na tomada de medidas necessárias à regularidade dos trabalhos ou sanar violações, ilegalidades e abusos constatados.

Art. 3º: A Ouvidoria da Prefeitura Municipal, diretamente vinculada ao Gabinete do Prefeito, será dirigida por um(a) Ouvidor(a), a ser nomeado(a) pelo Prefeito Municipal.

Art. 4º: O(a) Ouvidor(a), para o exercício de suas funções, terá as seguintes prerrogativas:



**Prefeitura Municipal de
Santo Antônio do Jardim
Estado de São Paulo**
Rua Presidente Álvares Florence, 373 – Centro
Fone/Fax: (19) 3654-1204 / 3654-1209

I - requisitar informações às unidades e servidores da Prefeitura Municipal;

II - solicitar documentos necessários ao desenvolvimento de suas atribuições.

§1º: Os setores e departamentos da Prefeitura Municipal terão prazo de 05 (cinco) dias úteis para responder às solicitações encaminhadas pela Ouvidoria, prazo este que poderá ser prorrogado em função da complexidade do assunto.

§2º: O descumprimento do prazo ou a ausência de resposta deverá ser comunicado ao Prefeito Municipal.

Art. 5º: São atribuições do(a) Ouvidor(a):

I - exercer suas funções com independência e autonomia, visando garantir o direito de manifestação dos cidadãos;

II - recomendar a correção de procedimentos administrativos;

III - sugerir, quando cabível, a adoção de providências ou apuração de atos considerados irregulares ou ilegais;

IV - determinar, de forma fundamentada, o encerramento de manifestações;

11



**Prefeitura Municipal de
Santo Antônio do Jardim
Estado de São Paulo**
Rua Presidente Álvares Florence, 373 – Centro
Fone/Fax: (19) 3654-1204 / 3654-1209

V - manter sigilo, quando solicitado, sobre os dados dos usuários dos serviços da Ouvidoria;

VI - promover estudos e pesquisas objetivando o aprimoramento da prestação de serviços da Ouvidoria;

VII - solicitar ao Prefeito Municipal o encaminhamento de procedimentos às autoridades competentes;

VIII - solicitar informações quanto ao andamento de procedimentos iniciados por ação da Ouvidoria;

IX - elaborar relatório anual das atividades da Ouvidoria para encaminhamento ao Prefeito Municipal e deverá conter o número de manifestações recebidas, os motivos das manifestações e as providências adotadas pela Prefeitura Municipal nas soluções apresentadas.

Art. 6º: A Ouvidoria encaminhará resposta ao cidadão no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, a contar do recebimento da manifestação, informando as providências, encaminhamentos adotados, bem como, a resposta final.

Parágrafo único: O prazo mencionado acima poderá ser prorrogado o com a complexidade do assunto, sendo o cidadão devidamente informando sobre a prorrogação.

N



**Prefeitura Municipal de
Santo Antônio do Jardim
Estado de São Paulo**
Rua Presidente Álvares Florence, 373 – Centro
Fone/Fax: (19) 3654-1204 / 3654-1209

Art 7º: Será considerada conclusiva a resposta que oferecer ao interessado a análise prévia realizada, bem como as medidas requeridas ou a justificativa no caso de impossibilidade de fazê-lo.

§ 1º: A contagem de início e término do prazo de resposta será prorrogada para o dia útil subsequente, nos dias e horários em que a Prefeitura Municipal não estiver em funcionamento.

§ 2º: Não sendo possível oferecer resposta conclusiva no prazo estabelecido no caput, a ouvidoria oferecerá resposta intermediária, informando acerca da análise prévia, dos encaminhamentos realizados e das etapas e prazos previstos para o encerramento do processamento.

Art. 8º: A Prefeitura Municipal garantirá o acesso do cidadão à Ouvidoria por meio de canais de comunicação ágeis e eficazes, tais como:

I - Acesso exclusivo à Ouvidoria por meio de página eletrônica da Prefeitura Municipal <http://www.sajardim.sp.gov.br/> contendo formulário específico para o registro de manifestações;

II - Telefone;

III - Recebimento de manifestações por meio de correio ou outro meio identificado para esse fim.



**Prefeitura Municipal de
Santo Antônio do Jardim
Estado de São Paulo**
Rua Presidente Álvares Florence, 373 – Centro
Fone/Fax: (19) 3654-1204 / 3654-1209

Parágrafo Único: A Prefeitura Municipal deverá colocar à disposição do usuário formulário simplificado e de fácil compreensão para a apresentação das manifestações dirigidas à Ouvidoria.

Art. 9º: Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

Parágrafo único: A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende:

- I - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;
- II - emissão de protocolo de recebimento da manifestação;
- III - análise e obtenção de informações, quando necessário;
- IV - decisão administrativa final;
- V - ciência ao usuário.

Art. 10: As despesas decorrentes da execução desta resolução correrão por conta das dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessário.



**Prefeitura Municipal de
Santo Antônio do Jardim
Estado de São Paulo**
Rua Presidente Álvares Florence, 373 – Centro
Fone/Fax: (19) 3654-1204 / 3654-1209

Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Prefeitura Municipal de Santo Antônio do Jardim, 01 de agosto de 2019.


GILMAR DE OLIVEIRA PEZOTTI
PREFEITO MUNICIPAL