



Prefeitura Municipal de Rio Grande da Serra

Estado de São Paulo

DECRETO MUNICIPAL N.º 2.812 DE MAIO DE 2.021

Dispõe sobre a regularização dos procedimentos para participação, a proteção e a defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos tratada na Lei Municipal 2.282 de novembro de 2.018 e Institui o 'Sistema de Ouvidoria' do Poder Executivo Municipal de Rio Grande da Serra.

CLAUDIO MANOEL MELO, Prefeito do Município de Rio Grande da Serra, no uso de suas atribuições que lhe são conferidas por lei, por meio do processo administrativo 539/2021.

Art. 1º. Este Decreto regulamenta os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos de que trata a **Lei Nº 2282, de 30 de novembro de 2018**, e institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal de Rio Grande da Serra.

Art. 2º O disposto neste Decreto se aplica aos órgãos da administração pública direta, funcionários públicos efetivos ou comissionados, concessionários; empresas prestadoras de serviços contratadas pelo Município e entidades privadas sem fins lucrativos que recebam recursos público.

Art. 3º Para fins do disposto neste Decreto, considera-se:

I - Reclamação - demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;

II- Denúncia - ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos competentes;

III- Elogio - demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;

IV- Sugestão - apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública municipal;

V- Solicitação de providências - pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades administração pública federal;

VI - Certificação de Identidade – procedimento de conferência de identidade do manifestante por meio de documento de identificação válido ou, na hipótese de manifestação por meio eletrônico, por meio assinatura eletrônica padrão ICP-Brasil, em que possa ser constatada de forma eletrônica a veracidade, respeitado o disposto na legislação sobre sigilo e proteção de dados e informações pessoais; e

VII - Decisão Administrativa Final - ato administrativo por meio do qual o órgão ou a entidade da administração pública municipal se posiciona sobre a manifestação, com apresentação de solução ou comunicação quanto à sua impossibilidade.



Prefeitura Municipal de Rio Grande da Serra

Estado de São Paulo

Art. 4º Fica instituído o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal, com a finalidade de coordenar as atividades de ouvidoria desenvolvidas pelos órgãos e pelas entidades da administração pública municipal a que se refere o art. 2º.

Art. 5º São objetivos do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal:

Decreto;

públicos; e

I - Coordenar e articular as atividades de ouvidoria a que se refere este

II - Propor e coordenar ações com vistas a:

a) desenvolver o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços

b) facilitar o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e na defesa de seus direitos;

III- Zelar pela interlocução efetiva entre o usuário de serviços públicos e os órgãos e as entidades da administração pública Municipal responsáveis por esses serviços; e

Art. 6º. O responsável pelo Sistema de Ouvidoria assim como todos os funcionários públicos que atuem dentro do mencionado sistema, terão como atribuições precípua, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

I - Promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

II - Acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;

III - Propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

IV - Auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;

V - Propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;

VI- Receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e

VII - Promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Art. 7º - Com vistas à realização de seus objetivos, o responsável pela Ouvidoria deverá:

I - Receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e

II – Elaborar mensalmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Art. 8º. O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 7 deverá indicar, ao menos:

I - O número de manifestações recebidas no mês anterior;

II - Os motivos das manifestações;

III - A análise dos pontos recorrentes; e

IV- As providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.



Prefeitura Municipal de Rio Grande da Serra

Estado de São Paulo

Parágrafo único. O relatório de gestão será encaminhado ao prefeito e aos secretários das Secretarias que prestaram informações bem como ao Controle Interno,

Art. 9. O responsável pela Ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por mais dez dias, nos termos do disposto no artigo 15, da Lei Municipal n.º 2282/18.

Parágrafo único. Observado o prazo previsto no caput, o responsável pela Ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Art. 10. Este decreto entrará em vigor na data de sua publicação.

Prefeitura Municipal de Rio Grande da Serra, 20 de Maio de 2021, 57º. Ano de Emancipação Político-Administrativa do Município.

Claudio Manoel Melo
Prefeito

Alexsandra Aguiar
Secretária da Administração

Pedro Wilson Marques Estanquera
Secretário de Governo

Bárbara Regina Ferreira da Silva
Secretário Assuntos Jurídicos