



**DECRETO Nº 8034 DE 09 DE NOVEMBRO DE 2022**

**Regulamenta a estrutura, organização e funcionamento da Ouvidoria Geral do Município de Ubatuba e dá outras providências.**

**FLAVIA CÔMITTE DO NASCIMENTO**, Prefeita Municipal da Estância Balneária de Ubatuba, no uso das atribuições que lhe são conferidas pela [Lei Orgânica](#) do Município;

**Considerando** que a Lei Municipal nº 4418 de 17 de setembro de 2021, cuidou da organização administrativa da Prefeitura do Município de Ubatuba, disciplinando as atribuições da Ouvidoria Geral do Município;

**Considerando** que a Ouvidoria Geral do Município é parte integrante da estrutura do Gabinete do Prefeito, estando o Ouvidor Geral subordinado direta e indiretamente à Controladoria Geral;

**Considerando** que a Lei Federal nº 12.527 de 18 de novembro de 2011 regulamentou o Acesso à Informação no Âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios;

**Considerando** a necessidade da proteção e defesa do usuário do serviço público do Município de Ubatuba, nos termos do disciplinado na Lei Federal nº 13.460 de 26 de junho de 2017;

**Considerando** a necessidade de regulamentar os procedimentos de serviços de recebimento, cadastro, controle, encaminhamento e respostas das demandas da sociedade submetidas à Ouvidoria do Município de Ubatuba, no âmbito do Poder Executivo;

**DECRETA**

**Capítulo I**  
**DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

**Art. 1º** Este Decreto regulamenta a Ouvidoria Geral do Município, constante na estrutura administrativa do Executivo Municipal como integrante da Controladoria Geral do Município e pertencente à estrutura do Gabinete do Prefeito, bem como define as áreas de sua atuação e estabelece a estrutura administrativa necessária ao seu funcionamento.

**Parágrafo único.** O direito do usuário ao controle adequado dos serviços públicos prestados pelo Município de Ubatuba será assegurado por meio da Ouvidoria.



## **Capítulo II DOS PRINCÍPIOS**

**Art. 2º** A Ouvidoria, além dos princípios constitucionais da Administração Pública e das atribuições legais que já lhe são conferidas, reger-se-á igualmente pelos seguintes vetores administrativos:

**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 civil e o Executivo Municipal, a qual incumbe acolher, processar e encaminhar aos setores competentes da Administração Pública as demandas recebidas, bem como, encaminhar as respostas oferecidas pelos setores aos usuários quanto aos 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 DA OUVIDORIA**

### **SEÇÃO I DAS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA**

**Art. 4º** Em estrita observância às disposições legais quanto a sua competência, a Ouvidoria Geral do Municipal terá as seguintes atribuições administrativas:

**I** - receber, gerenciar, controlar e encaminhar aos setores competentes da Administração Municipal as manifestações recebidas pelos usuários de serviços públicos, principalmente no tocante às questões de ineficiência, problemas e erros internos;

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

**III** - manter sigilo, quando solicitado pelo usuário, sobre denúncias e reclamações, a fim de que haja proteção aos denunciantes;

**IV** - promover estudos, propostas e gestões, em colaboração com os demais órgãos da Administração Municipal, objetivando o aperfeiçoamento dos serviços públicos municipais;



**V** - elaborar e encaminhar ao Controlador Geral do Município, bimestral e anualmente, o relatório de suas atividades, sendo no caso deste último obrigatória a sua publicação;

**VI** - promover a participação do usuário na Administração Pública;

**VII** - garantir o cumprimento da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, em consonância com a Controladoria Geral do Município, visando:

**a)** promover, independentemente de requerimentos, a divulgação em local de fácil acesso, no âmbito de suas competências, de informações de interesse coletivo ou geral; e,

**b)** o acesso a informações públicas por meio do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), em local com condições apropriadas para atender e orientar o público.

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

**I** - por solicitação do Prefeito e dos Secretários Municipais;

**II** - em decorrência de denúncias, reclamações e representações de qualquer cidadão ou de entidades representativas da sociedade.

**III** - para execução de suas atribuições previstas na Lei Federal nº 13.460/2017 e na Lei de Estrutura Organizacional do Município.

**Art. 6º** A Ouvidoria Geral do Município poderá, quando requerido ou autorizado pelo Chefe do Executivo Municipal, instalar núcleos de atendimento no Município, visando facilitar o seu acesso, respeitando sempre a estrutura técnica e administrativa que possui.

**Art. 7º** A Ouvidoria Geral do Município será dirigida pelo Ouvidor Geral, nomeado pelo Prefeito, 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, *ad referendum* do Controlador Geral ou das pastas responsáveis;

**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 necessárias ao aperfeiçoamento dos serviços prestados à população pela Administração Pública do Município, bem como, auxiliar na prevenção e correção de atos e procedimentos contrários ao disposto em legislação vigente, no que tange às suas atribuições;

**Parágrafo único.** Os atos oficiais da Ouvidoria Geral do Município serão publicados no Diário Oficial do Município.

## **SEÇÃO II** **DAS GARANTIAS DA OUVIDORIA**

**Art. 8º** Para a consecução de suas atribuições é assegurado à Ouvidoria:



**I** - ter livre acesso a todos os setores do órgão ou da entidade onde atua;

**II** - solicitar informações e documentos diretamente a quem os detenha no âmbito do órgão ou entidade em que atua;

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

**IV** - ter autonomia técnica e operacional, na forma da lei, concedida aos integrantes do sistema de Controle Interno;

**V** - formar comitês para apurar a opinião dos usuários dos serviços públicos.

§ 1º A Ouvidoria deve colocar à disposição dos usuários dos serviços públicos os meios e acessos necessários para atendimento, preferencialmente, de forma eletrônica e presencial.

§ 2º Os órgãos e as unidades a que se refere o artigo 4º 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 atua a Ouvidoria, classificando-se em:

**I** - usuários internos: servidores do órgão ou entidade em que atua a Ouvidoria;

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

### **Capítulo IV DO OUVIDOR**

#### **SEÇÃO I DAS COMPETÊNCIAS DO OUVIDOR**

**Art. 10** O Ouvidor Geral tem as seguintes atribuições, além daquelas estabelecidas em legislação vigente:

**I** - coordenar a Ouvidoria garantindo o atendimento aos seus princípios e o exercício de suas atribuições;

**II** - dirigir e coordenar o trabalho das unidades orgânicas subordinadas a Ouvidoria, se houver;

**III** - representar a Ouvidoria interna e externamente no órgão ou entidade em que atua;

**IV** - atuar de ofício para cumprimento de suas atribuições;



- V - controlar o cumprimento dos prazos previstos neste Decreto;
- VI - elaborar os relatórios da Ouvidoria;
- VII - garantir a racionalização de meios, tendo em vista sua demanda e os fins a que se destina;
- VIII - despachar diretamente com o Controlador Geral do Município;
- IX - participar de reuniões 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;
- XII - desempenhar outras tarefas compatíveis com a posição e incumbidas pela Controladoria Geral do Município;
- XIII - realizar seminários, pesquisas e cursos de aperfeiçoamento versando assuntos de interesse da Administração Municipal no que tange às suas atribuições.

## **SEÇÃO II**

### **DAS GARANTIAS DO OUVIDOR**

**Art. 11** O Ouvidor deverá se reportar diretamente ao Controlador Geral do Município e atuar em parceria com os Secretários Municipais e representantes das entidades integrantes da Administração Indireta a fim de promover a qualidade do serviço público municipal, a busca da eficiência e da austeridade administrativa, no limite das garantias contidas neste Decreto e em legislação vigente.

§ 1º Ao Ouvidor é garantida a autonomia na elaboração de pareceres, atos e relatórios, sendo vedada a alteração ou influência sobre estes.

§ 2º Os registros das manifestações, documentos e informações gerados em decorrência das atividades da Ouvidoria são de responsabilidade do Ouvidor, sendo vedada a exclusão, alteração ou eliminação destes por ordem superior ou do próprio Ouvidor, respeitando-se a regulamentação em vigor.

## **Capítulo V**

### **DOS PROCEDIMENTOS**

## **SEÇÃO I**

### **DAS MANIFESTAÇÕES**

**Art. 12** Para efeitos deste Decreto, consideram-se:

I - usuário - pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;



**II** - serviço público - atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;

**III** - administração pública - órgão ou entidade integrante da administração pública Municipal;

**IV** - agente público - quem exerce cargo, emprego ou função pública, ainda que transitoriamente ou sem remuneração; e

**V** - manifestações - reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

**Art. 13** O acesso à Ouvidoria Geral e Setoriais poderá ser realizado:

**I** – De maneira presencial, na sede da Ouvidoria Geral;

**II** – No sistema Fala BR da Controladoria Geral da União, ou outro que venha a substituí-lo;

**III** – Por ligação telefônica através do telefone (12) 3834.1000;

**Parágrafo único.** Em virtude da promulgação da Lei Geral de Proteção de Dados nº 13.709/2018, somente serão recebidas manifestações quando encaminhadas nas formas dos incisos I e II do artigo 13.

**Art. 14** A Ouvidoria Geral poderá solicitar a remessa de ao menos um comprovante da veracidade das alegações pelo usuário, ou informações complementares que corroborem suas informações, a não ser que pelo Ouvidor se verifique dados que subsistam as afirmações realizadas pelo interessado, a fim de conceder maior efetividade na resolução da demanda.

§ 1º. Cabe a Ouvidoria 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, vedada a solicitação quanto a motivação da apresentação da manifestação pelo usuário.

§ 2º. Em caso de impossibilidade de contato aos usuários, visto eventual caráter anônimo a que for submetida a manifestação no sistema, será concedida resposta indicando as informações necessárias para abertura de manifestação, instruindo ao usuário a abertura de nova manifestação contendo as informações solicitadas.

**Art. 15** As solicitações de execução de serviços públicos não serão processadas pela Ouvidoria Geral, sendo estes consignados a cada pasta, observada a suas atribuições e responsabilidades.

**Parágrafo único.** Em caso de inexecução dos serviços pelas pastas a que foram solicitados, poderão os usuários encaminharem reclamação à Ouvidoria Geral em razão da falta de atendimento, pelos meios elencados no artigo 13, consignando provas que corroborem as suas alegações, como o número de protocolo da solicitação, e-mail, entre outros.



**Art. 16** Todas as manifestações a que se refere o inciso I, do artigo 5º, deste Decreto devem ser registradas.

**Art. 17** 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 expondo sucintamente as razões da decisão.

**Art. 18** 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. 19** As requisições e solicitações de providências feitas pela Ouvidoria devem ser respondidas de forma fundamentada pelas secretarias e órgãos no prazo máximo de 20 (vinte) dias corridos, através de sistema eletrônico institucional ou, por outra forma, previamente ajustada entre a Ouvidoria e o Órgão demandado.

§ 1º. Ficam estabelecidos como responsáveis pelo recebimento, gerenciamento e devolução da resposta das demandas da Ouvidoria Geral em cada Secretaria os agentes de controle interno, indicados à Controladoria Geral pelas Secretarias e cadastrados no sistema E-CGM daquele órgão, sujeitos às mesmas responsabilidades e penalidades já previstas no Decreto Municipal nº 6892 de 08 de junho de 2018, a qual regulamentou o Sistema de Controle Interno da Administração Direta do Executivo de Ubatuba.

§ 2º. Ao receber a demanda da Ouvidoria, as secretarias e os órgãos vinculados à Administração Municipal devem informar no prazo estabelecido o que se pede, de forma fundamentada e, se for o caso, o cronograma de execução dos serviços e provas que corroborem a sua fundamentação. Em caso de impossibilidade de atendimento, há a obrigação de justificativa fundamentada por escrito no mesmo prazo acima.

§ 3º. Se houver complexidade técnica, alta demanda, ou extensa logística para seu cumprimento, poderão as secretarias e órgãos destinatários solicitarem a dilação do prazo fixado, por igual período, uma única vez, desde que apresente as razões pertinentes para tal no prazo inicial fixado.

§ 4º. Caso constate a Secretaria ou o órgão de que a demanda encaminhada não é pertinente a suas atribuições, deverá o responsável comunicar a Ouvidoria Geral no prazo de até 05 (cinco) dias corridos, de forma fundamentada, pelo mesmo meio em que a manifestação fora enviada ou outro meio expressamente autorizado pelo Ouvidor, a fim de que se cumpram os prazos estabelecidos neste Decreto.

**Art. 20** Constatada a procedência das manifestações, o Ouvidor Geral deverá encaminhá-las aos setores responsáveis, visando:

- I** - solução da demanda e/ou manifestação quanto ao alegado;
- II** - melhoria dos serviços públicos;
- III** - correção de erros, omissões, desvios ou abusos na prestação dos serviços públicos;
- IV** - apuração de atos de improbidade e de ilícitos administrativos;



**V** - prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis com o funcionamento do serviço público;

**VI** - proteção dos direitos dos usuários;

**VII** - garantia da qualidade dos serviços prestados.

## **SEÇÃO II DA RESERVA DE IDENTIDADE**

**Art. 21** Os dados pessoais do usuário contidos nas manifestações são de acesso restrito.

**Parágrafo único.** Nas hipóteses em que a identidade do usuário for essencial à tomada de providências no âmbito da Ouvidoria, tal situação deverá ser autorizada pelo usuário, sendo que havendo recusa, caberá o arquivamento do expediente.

**Art. 22** As manifestações de autoria desconhecida ou incerta somente poderão ser admitidas quando forem dotadas de razoabilidade mínima e estiverem acompanhadas de informações ou de documentos que as apresentem verossímeis.

## **SEÇÃO III DOS PRAZOS**

**Art. 23** 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 igual período, 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. 24** 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 relatórios bimestrais consolidados ao Controlador Geral, relatórios estatísticos com os tipos de manifestações mais frequentes, por secretaria, por local e período de tempo e avaliação qualitativa dos resultados.

**Art. 25** A Ouvidoria Geral deverá elaborar, em cooperação com a Controladoria Geral do Município, relatório anual de gestão, o qual deverá consolidar as informações das manifestações





acolhidas e encaminhadas, contendo ao menos o número de manifestações, seus objetos, a análise dos pontos recorrentes e as providências adotadas pela administração pública em face destes.

**Parágrafo único.** Com base nas manifestações, deverá a Ouvidoria Geral apontar falhas ou sugerir melhorias na prestação dos serviços públicos municipais, e circunstanciar no relatório anual aquilo que foi proposto, as respostas recebidas, bem como, as soluções acatadas e instituídas pela Administração Pública.

**Art. 26** Os relatórios das Ouvidorias são considerados documentos de interesse público e devem ter ampla divulgação.

**Parágrafo único.** O Ouvidor manterá permanentemente atualizadas as informações e estatísticas referentes às atividades realizadas no âmbito da Ouvidoria do Poder Executivo Municipal.

## **Capítulo VI** **DO ACESSO À INFORMAÇÃO**

**Art. 27** Os pedidos de acesso à informação tal qual disciplina a Lei Federal nº 12.527 de 18 de novembro de 2011 no âmbito do Poder Executivo Municipal, serão processados através da Ouvidoria Geral, a qual encaminhará os pedidos às Secretarias observando as suas competências.

**§1º** As solicitações deverão ser realizadas por intermédio do sistema Fala BR da Controladoria Geral da União, ou outro que venha a substituí-lo, ou ainda presencialmente, época em que, serão convertidas em modo eletrônico no referido sistema, visto a utilizar método concentrado de informações.

**§2º** As informações acerca de trâmite processuais administrativos deverão ser obtidas pelo interessado diretamente na repartição onde se encontra o processo, visto a possibilidade de acesso na íntegra por aquela Secretaria, visando a qualidade da informação prestada.

**Art. 28** Para o recebimento dos pedidos de informação pela Ouvidoria Geral faz-se necessário, ao menos, a indicação do nome completo do requerente, o número de seu CPF, e o seu endereço físico ou eletrônico.

**Art. 29** As Secretarias ou órgãos que receberem as solicitações de informação encaminhadas pela Ouvidoria Geral deverão ofertar resposta ao referido órgão dentro de 15 (quinze) dias corridos, de forma fundamentada, ou, em caso negativo, apresentar certidão negativa assinada pelo responsável da área, contendo a fundamentação por escrito, no mesmo prazo acima.

**Parágrafo único.** Se houver complexidade técnica, alta demanda, ou extensa logística para seu cumprimento, poderá a Secretaria ou órgão destinatário solicitar dilação do prazo à Ouvidoria Geral fixado por mais 05 (cinco) dias corridos, desde que apresente a justificativa para tal dentro do prazo inicial, para que seja cientificado o requerente, sem possibilidade de nova prorrogação.



**Art. 30** O requerente obterá a resposta de sua solicitação dentro de 20 (vinte) dias corridos, mediante encaminhamento de resposta recebida pela Ouvidoria Geral dos setores responsáveis.

**Parágrafo único.** Será passível de prorrogação o prazo indicado no caput por mais 10 (dez) dias corridos, desde que ofertada a justificativa para tal ao requerente.

**Art. 31** Da decisão denegatória do pedido de acesso à informação pelos setores competentes caberá recurso pelo requerente no prazo de 10 (dez) dias, a contar da sua ciência.

**Parágrafo único.** O recurso será dirigido à autoridade hierarquicamente superior à que exarou a decisão impugnada, que deverá se manifestar no prazo de 5 (cinco) dias.

**Art. 32** Para efeitos deste Capítulo, ficam estabelecidos como responsáveis pelo recebimento, gerenciamento e devolução das respostas oriundas das solicitações de informações aqueles já fixados no §1º do artigo 19 do presente Decreto.

## **Capítulo VII** **DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 33** O Controlador Geral do Município, ouvida a Ouvidoria Geral, poderá baixar, mediante Resolução e/ou Instrução normativa, normas complementares para o adequado cumprimento deste Decreto.

**Art. 34** O Controlador Geral e a Ouvidoria Geral promoverão a articulação da Ouvidoria Geral com ouvidorias de outras esferas da Administração Pública, inclusive de setores sob intervenção do Executivo Municipal, ouvidorias da iniciativa privada e entidades congêneres.

**Art. 35** A atividade da Ouvidoria 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 provenientes das Ouvidorias, no âmbito de suas respectivas unidades;

**II** - informar sobre todas as alterações de procedimentos que interfiram no interesse dos usuários dos serviços públicos, mantendo sua atualidade;

**III** - instar as Secretarias e demais órgãos da administração indireta a manifestar-se em todas as atividades que interfiram nos interesses dos usuários dos serviços públicos;

**IV** - resguardar a autonomia e independência da Ouvidoria, sendo vedada a atribuição de atividades alheias às suas competências.

**Art. 36** O atraso, descumprimento e/ou desídia em face das solicitações e encaminhamentos da Ouvidoria Geral, inclusive quanto aos prazos fixados neste Decreto, poderá ensejar processo administrativo disciplinar para apuração de responsabilidades e aplicação das penalidades cabíveis com relação ao setor ou servidor que deu causa à falta, nos termos do previsto no estatuto dos servidores municipais.



**Art. 37** Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, ficando revogado o Decreto nº 7148 de 31 de julho de 2019.

**PAÇO ANCHIETA** – Ubatuba, 09 de novembro de 2022.

**FLAVIA CÔMITTE DO NASCIMENTO**  
**(FLAVIA PASCOAL)**  
**PREFEITA MUNICIPAL**

**RALPH LUIZ DE CARVALHO SOLERA SOARES**  
**Controlador Geral do Município**

Publicado no Diário Oficial da Municipalidade e no mural do Paço Municipal, registrado e arquivado nos procedimentos pertinentes, junto a Divisão de Acervos da Secretaria Municipal de Administração, nesta data.

SA/ 14859/2022  
CGM/srpb