

DECRETO N. 18.316, DE 18 DE OUTUBRO DE 2019.

Regulamenta a Lei Federal n. 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; altera o Decreto n. 17.251, de 21 de outubro de 2016, que regulamenta a Lei Federal n. 12.527, de 18 de novembro de 2011; institui a Ouvidoria da Prefeitura de São José dos Campos, estabelece seu funcionamento, e dá outras providências.

**O PREFEITO DE SÃO JOSÉ DOS CAMPOS**, no uso das atribuições legais que lhe são conferidas pelo inciso IX do artigo 93 da Lei Orgânica do Município, de 5 de abril de 1990;

Considerando a importância da defesa dos direitos do usuário e sua participação na administração pública;

Considerando o que consta do Processo Administrativo n. 107.081/19:

**DECRETA:**

Art. 1º Fica instituída a Ouvidoria da Prefeitura de São José dos Campos, organizada nos termos deste Decreto e vinculada à Secretaria de Governança.

Art. 2º O direito do usuário ao controle adequado dos serviços públicos prestados pela Prefeitura de São José dos Campos será assegurado por meio da Ouvidoria.

Art. 3º É garantido a todo cidadão o direito de utilizar os canais de comunicação estabelecidos para o serviço de ouvidoria, no intuito de obter acesso à informação, apresentar solicitações, informações, manifestações, reclamações, denúncias e sugestões, apontar disfunções ou, ainda, arrazoar e sugerir modificações no que concerne aos serviços públicos prestados pela Prefeitura.

Art. 4º A Ouvidoria, além dos princípios constitucionais da administração pública, reger-se-á também por:

I - 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. 5º A Ouvidoria é integrada pelos seguintes servidores:

I - O Diretor do Departamento de Controle Interno, que exercerá a função de Ouvidor;

II - um representante de cada uma das seguintes secretarias, nomeado mediante Portaria pelo respectivo Secretário:

a) Secretaria de Gestão Administrativa e Finanças;

b) Secretaria de Manutenção da Cidade;

c) Secretaria de Educação e Cidadania;

d) Secretaria de Mobilidade Urbana;

e) Secretaria de Saúde.

Parágrafo único. Os servidores nomeados nos termos do inciso II deste artigo agirão como agentes da Ouvidoria em suas Secretarias, e participarão, junto com o Ouvidor, de reuniões periódicas, nas quais apresentarão relatórios contendo as reclamações, elogios, e qualquer outra informação pertinente à Ouvidoria.

Art. 6º A Ouvidoria exercerá a função de representante do cidadão, tendo para tanto, além de outras compreendidas em sua área de atuação, as seguintes atribuições:

I - receber manifestações, denúncias, reclamações, sugestões e elogios;

II - prestar informações às demandas recebidas;

III - resguardar o sigilo e sempre dar resposta fundamentada à questão apresentada com clareza e objetividade;

IV - agilizar a remessa de informações de interesse do usuário;



Prefeitura de São José dos Campos  
- Estado de São Paulo -

V - facilitar o acesso do usuário ao serviço da Ouvidoria, simplificando seus procedimentos;

VI - processar o recebimento, a triagem, a classificação, o atendimento ou distribuição às áreas competentes das demandas encaminhadas pelos setores e órgãos, acompanhando a sua apreciação;

VII - identificar e comunicar ao órgão ou secretaria em que atua eventuais problemas no atendimento ao usuário ou causas de deficiência no serviço;

VIII - estabelecer canal permanente de comunicação com os usuários dos serviços públicos;

IX - encaminhar aos dirigentes das unidades competentes as manifestações conhecidas;

X - elaborar relatórios e promover a divulgação estatística das suas atividades no portal da transparência;

XII - atuar na prevenção de conflitos;

XIII - promover a proteção e a defesa do usuário do serviço público do Município, nos termos da Lei Federal n. 13.460, de 2017;

XIV - fomentar a transparência pública e contribuir para a aplicação das normas de acesso à informação previstas na Lei Federal n. 12.527, de 18 de novembro de 2011;

XV - produzir estatísticas indicativas do nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados com base nas manifestações recebidas;

XVI - propor:

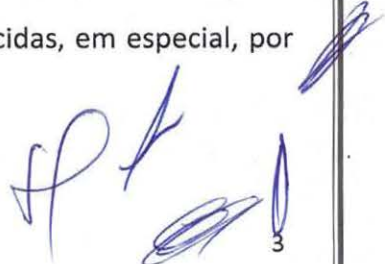
a) formas de treinamento para a capacitação dos servidores no atendimento ao cidadão, utilizando, em especial, informações colhidas pela Ouvidoria;

b) formas de treinamento para a capacitação dos integrantes da Ouvidoria;

c) a utilização de ferramentas de pesquisa de satisfação dos cidadãos, para avaliação constante da qualidade dos serviços públicos do Município;

XVII - administrar o Portal da Transparência, no sítio eletrônico da Prefeitura;

Parágrafo único. As atribuições previstas neste artigo serão exercidas, em especial, por meio do Diretor do Departamento de Controle Interno.



Art. 7º Para a consecução de suas atribuições é assegurado à Ouvidoria:

I - ter livre acesso a todos os setores do órgão ou da secretaria onde houver necessidade de atuação;

II - solicitar informações e documentos diretamente a quem os detenha no âmbito do órgão ou da secretaria onde houver necessidade de atuação;

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

IV - propor, quando pertinente, a formação de comitês para apurar a opinião dos usuários dos serviços públicos.

Art. 8º O Ouvidor, para assegurar o pleno exercício das atribuições da Ouvidoria, poderá:

I - solicitar esclarecimentos a respeito de demandas de Ouvidorias;

II - convocar audiências para discussão de temas relevantes à prestação de serviços públicos ou à promoção da transparência pública;

III - propor a adoção de medidas para prevenção de irregularidades;

IV - representar à Auditoria Geral, por memorando, para apuração de possíveis irregularidades;

V - avocar o atendimento as demandas e procedimentos registrados pelos canais 156;

Art. 9º Compete exclusivamente ao Ouvidor:

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

II - representar a Ouvidoria interna e externamente;

III - atuar de ofício;

IV - controlar o cumprimento dos prazos previstos neste Decreto;

V - solicitar servidores para prestar apoio à equipe de Ouvidoria;

VI - elaborar os relatórios da Ouvidoria;

Prefeitura de São José dos Campos  
- Estado de São Paulo -

VII - garantir a racionalização de meios tendo em vista sua demanda e os fins a que se destina.

Art. 10. Todas as manifestações, denúncias, reclamações, sugestões e elogios recebidos pela Ouvidoria devem ser registrados.

Parágrafo único. Cabe à 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.

Art. 11. O Ouvidor poderá denegar o encaminhamento ou interromper o andamento da manifestação cujo conteúdo não tenha relação com as funções ou atividades desenvolvidas ou exija providências incompatíveis com as possibilidades legais da Ouvidoria, promovendo o arquivamento de plano, comunicando o usuário e indicando sucintamente as razões da decisão.

Art. 12. Deverá o usuário ser orientado, e sempre que possível direcionado, quando o assunto não estiver no âmbito de atuação da Ouvidoria.

Art. 13. 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. 14. As manifestações de autoria desconhecida ou incerta poderão ser admitidas quando forem dotadas de razoabilidade mínima e estiverem acompanhadas de informações ou de documentos que as apresentem verossímeis.

Art. 15. O prazo máximo de resposta ao usuário será de 30 (trinta) dias corridos.

§ 1º O prazo deverá ser informado com a respectiva forma de acompanhamento.

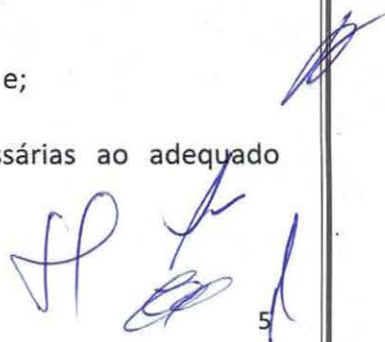
§ 2º O prazo referido no "caput" deste artigo poderá ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o interessado.

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

Art. 16. O Secretário de Governança poderá, mediante instrução:

I - detalhar as atribuições e competências de que trata este Decreto e;

II - baixar as normas complementares que se fizerem necessárias ao adequado cumprimento deste Decreto.



Art. 17. As informações e o cadastro de reclamações serão organizados e divulgados pela Ouvidoria no Portal da Transparência em até 90 (noventa) dias a contar da publicação deste Decreto.

Art. 18. As informações disponibilizadas pela Ouvidoria do Município serão utilizadas pelos dirigentes dos órgãos e entidades públicos para o estabelecimento das políticas da qualidade dos serviços e gerenciamento dos recursos públicos.

Art. 19. Os Secretários, até o final do segundo mês subsequente ao encerramento do semestre, encaminharão ao Secretário de Governança, com seus pareceres a respeito da matéria, os relatórios gerados a partir das informações divulgadas pela Ouvidoria no Portal da Transparência que sejam pertinentes ao seu âmbito de atuação.

Art. 20. O cidadão que tiver negado o acesso a qualquer documento, processo, dado ou informação pelos órgãos ou entidades da Administração Pública do Município, poderá apresentar reclamação à Ouvidoria, que deliberará no prazo de 15 (quinze) dias úteis.

Parágrafo único. Verificada a procedência das razões do recurso, a Ouvidoria determinará ao órgão ou entidade que adote as providências necessárias para dar cumprimento ao disposto na Lei Federal n. 12.527, de 2011, e neste Decreto.

Art. 21. A Ouvidoria, integrando o sistema de controle interno, será responsável pela fiscalização da aplicação deste Decreto, da Lei Federal n. 12.527, de 2011, e do Decreto n. 17.251, de 2016, no âmbito da Prefeitura de São José dos Campos.

Art. 22. O exercício da função de Ouvidor exige mínima formação superior completa, preferencialmente em Direito, Administração ou Ciências Contábeis.

Art. 23. Fica acrescido o § 5º ao art. 10 do Decreto n. 17.251, de 2016, com a seguinte redação:

“Art. 10. ....

§ 5º O Portal da Transparência tem por finalidade a centralização e divulgação de dados relevantes referentes à transparência na gestão e ao controle social do Poder Executivo.”

Art. 24. Ficam acrescidos os artigos 11-A e 11-B ao Decreto n. 17.251, de 2016, com a seguinte redação:

“Art. 11-A Funcionará junto à Ouvidoria a gestão do Portal da Transparência da Prefeitura.

Prefeitura de São José dos Campos  
- Estado de São Paulo -

Art. 11-B No envio de informações para publicação no Portal da Transparência, as Secretarias, assim como os órgãos e entidades da Administração Direta, Indireta e Fundacional, deverão seguir as diretrizes e orientações estabelecidas pela Ouvidoria, observado o modelo padronizado mencionado no § 3º do art. 10 deste Decreto.”

Art. 25. Ficam revogados os artigos 28, 29, 30, 31, 32, 40, 41 e 47 do Decreto n. 17.251, de 2016.

Art. 26. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

São José dos Campos, 18 de outubro de 2019.



Felício Ramuth  
Prefeito



Anderson Farias Ferreira  
Secretário de Governança



José de Mello Corrêa  
Secretário de Gestão Administrativa e Finanças



Melissa Pulice da Costa Mendes  
Secretária de Apoio Jurídico

Registrado no Departamento de Apoio Legislativo da Secretaria de Apoio Jurídico, aos dezoito dias do mês de outubro do ano de dois mil e dezenove.



Everton Almeida Figueira  
Departamento de Apoio Legislativo