



*Município de Carapicuíba*  
Estado de São Paulo

**DECRETO Nº 4.646, DE 22 DE SETEMBRO DE 2.016.**

“Dispõe sobre os procedimentos que serão adotados pela Ouvidoria Municipal, no atendimento as denúncias, sugestões, reclamações dos serviços públicos municipais.”

**SERGIO RIBEIRO SILVA**, Prefeito do Município de Carapicuíba, usando das atribuições que lhe são conferidas por Lei, e

**CONSIDERANDO** a necessidade de disciplinar a organização e o funcionamento da Ouvidoria Municipal do Município de Carapicuíba, órgão responsável pela interface da Administração Pública com a municipalidade;

**DECRETA:**

**Artigo 1º** - Para efeitos deste Decreto, considera-se:

Ouvidoria Municipal é o canal de acesso, oferecido aos cidadãos/usuários, visando a inter-relação dos mesmos na gestão pública.

Ouvidor: agente promotor de soluções e mediador de conflitos. A ele é conferida a tarefa de interpretar as demandas de forma sistêmica, buscando inferir eventuais oportunidades e melhoria dos serviços e, em nome do cidadão, sugerir mudanças. Tem o papel institucional de zelar pelo direito do cidadão.

Denúncias: Comunicação verbal ou escrita que indica irregularidade ou indício de irregularidade na administração municipal.



## *Município de Carapicuíba*

### Estado de São Paulo

Reclamação: comunicação verbal ou escrita que relata insatisfação em relação às ações e serviços públicos municipais, sem conteúdo de requerimento.

Solicitação: comunicação verbal ou escrita que, embora possa indicar insatisfação, contém um requerimento de atendimento ou acesso às ações e serviços públicos municipais;

Informação: solicitação comunicação, instrução ou ensinamento a respeito do serviço público municipal;

Sugestão: comunicação verbal ou escrita que propõe ação que considera útil à melhoria do serviço público municipal.

**CONSIDERANDO** o disposto na Constituição Federal; na Lei Complementar 101/2000, que estabelece normas de finanças públicas voltadas para a responsabilidade na gestão fiscal; na Lei 12.527/2011 que regulamenta o direito constitucional de acesso a informação previsto no Capítulo I, Artigo 5º Inciso XXXIII da Constituição, e no Decreto nº 3.878 de 06 de abril de 2009 que cria e regulamenta a ouvidoria geral do Município de Carapicuíba.

#### **Artigo 2º - Compete a Ouvidoria Municipal:**

a) Atender as Sugestões, Elogios, Reclamações, Denúncias e outras, sobre o desempenho da estrutura organizacional e funcional do Serviço Público do Município de Carapicuíba atuando no fortalecimento da cidadania.

b) Receber e apurar denúncias, reclamações e representações sobre atos considerados ilegais, arbitrários, desonestos, ou que, de maneira geral, contrariem os interesses públicos, praticados por servidores públicos do Município;

c) Buscar a satisfação das necessidades dos cidadãos, segundo o princípio da eficiência e atuando como promotora e agente de mudanças em prol de uma gestão pública democrática, transparente, eficaz, participativa e ética;

d) Contribuir para o aperfeiçoamento e melhoria das atividades prestadas pela Administração Pública

e) Garantir, com facilidade de acesso, o direito de manifestação do cidadão;

**Artigo 3º - O Ouvidor do Município é o responsável pela ouvidoria, com as seguintes atribuições:**



## *Município de Carapicuíba* Estado de São Paulo

- I. Receber denúncias, reclamações, sugestões e elogios da administração municipal através de telefone, internet e pessoalmente, de cidadãos e de servidores públicos;
- II. Difundir a importância da ouvidoria como instrumento de participação e controle social da administração pública;
- III. Elaborar relatórios mensais das atividades desenvolvidas, dando a devida publicidade;
- IV. Avaliar a procedência das solicitações, encaminhando-as aos setores competentes para o devido atendimento;
- V. Acompanhar as providências adotadas, cobrar soluções e manter o cidadão informado;
- VI. Dar o devido retorno ao interessado de forma ágil e desburocratizada;
- VII. Propor soluções e melhorias na gestão pública municipal.
- VIII. Mediar eventuais conflitos entre os cidadãos e os órgãos e entidades da Prefeitura e buscar soluções com eficácia e agilidade;
- IX. Atuar com transparência, isenção e respeito ao cidadão;
- X. Acompanhar e monitorar as demandas formuladas pelos cidadãos, desde o cadastro até o resultado;
- XI. Encaminhar as denúncias não resolvidas pelo setor responsável, a Controladoria Municipal, sempre que não houver resposta do Setor notificado.

**Artigo 4º** - A Ouvidora-geral do Município poderá ser acionada quando:

- I. O cidadão não obtiver resposta ou solução junto aos órgãos e entidades da Administração Pública do Município, no prazo fixado neste Decreto;
- II. O órgão executor do serviço solicitado não tiver dado uma resposta conclusiva ao cidadão.

**Artigo 5º** - A captação das demandas na Ouvidoria deverá ser realizada por meio de uma das seguintes formas:

- a) • presencial:
- b) • Telefônica
- c) • Via web: através de acesso ao Sistema de Ouvidoria no site institucional da Prefeitura Municipal.



## *Município de Carapicuíba* Estado de São Paulo

**Artigo 6º** - Todos os cidadãos receberão manifestação escrita da ouvidoria sobre as denúncias e sugestões encaminhadas, no prazo máximo de 15 dias, a contar do dia útil seguinte da mesma.

**Artigo 7º** - A critério do cidadão ou da Ouvidoria Municipal poderão ser consideradas confidenciais as informações pessoais dos denunciadores, a fim de preservar a sua integridade.

**Artigo 8º** - Será disponibilizado uma linha telefônica para ligações da população para a ouvidoria, bem como link no portal da prefeitura de Carapicuíba na internet para o recebimento de denúncias e sugestões.

**Artigo 9º** - As respostas serão encaminhadas através de Comunicação Interna pelos interlocutores responsáveis pelos órgãos e entidades à Ouvidoria, dentro do prazo de até 05 (cinco) dias úteis, a contar da data de seu recebimento, prazo este que poderá ser prorrogado por igual prazo, a critério da Ouvidoria Municipal.

**Parágrafo 1º** - As respostas às demandas deverão ser transcritas no Sistema de Ouvidoria de forma clara, correta, precisa e de fácil entendimento pelo cidadão, evitando o uso de termos técnicos, com a finalidade de possibilitar a plena compreensão da solução apresentada pelos órgãos e entidades citados nas manifestações.

**Parágrafo 2º** - Caso a resposta apresentada não for satisfatória, caberá à Ouvidoria solicitar aos órgãos e entidades, através dos interlocutores, a realização de novas apurações dos fatos para melhor esclarecer o cidadão.

**Parágrafo 3º** - O prazo para os órgãos e entidades reencaminharem a resposta com as adequações pertinentes será de até 05 (cinco) dias úteis.

**Artigo 10º** - O descumprimento do previsto nos procedimentos aqui definidos será objeto de instauração de Sindicância e/ou processo administrativo para apuração da responsabilidade da realização do ato contrário nas normas ora instituídas;



*Município de Carapicuíba*  
**Estado de São Paulo**

§ 1º A inobservância deste Decreto constitui omissão de dever funcional e será punida na forma prevista em Lei;

**Artigo 11** - As despesas com a execução deste decreto correrão por conta das dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessário.

**Artigo 12** - Este decreto entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Carapicuíba, 22 de setembro de 2016.

**SERGIO RIBEIRO SILVA**

**Prefeito Municipal**

Registrada no livro próprio na Secretaria de Assuntos Jurídicos, nesta data, e publicado no site do município no endereço:  
[WWW.carapicuiiba.sp.gov.br](http://WWW.carapicuiiba.sp.gov.br).

**STASYS ZEGLAITIS JÚNIOR**

**Secretário Municipal de Assuntos Jurídicos**

**Interino**