



Prefeitura do Município de Bertioga
Estado de São Paulo
Estância Balneária

DECRETO N. 4.633, DE 05 DE DEZEMBRO DE 2024

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

Eng.º Caio Matheus, Prefeito do Município de Bertioga, no uso das atribuições que lhe são conferidas por Lei,

CONSIDERANDO que a Lei Municipal n. 1.168, de 20 de agosto de 2015, oficializou a criação da Ouvidoria Municipal de Bertioga;

CONSIDERANDO que a Lei Complementar Municipal n. 168, de 10 de fevereiro de 2022, reorganizou o Quadro de Cargos de Provimento em Comissão da Prefeitura;

CONSIDERANDO que a Ouvidoria Geral do Município é parte integrante da estrutura do Gabinete do Prefeito;

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 Bertioga, no âmbito do Poder Executivo;

DECRETA:

Capítulo I
Disposições Preliminares

Art. 1º Este Decreto regulamenta a **OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO**, oficializada pela Lei Municipal n. 1.168, de 20 de agosto de 2015, e pertencente à estrutura do Gabinete do Prefeito, nos termos da Lei Complementar Municipal n. 168, de 10 de fevereiro de 2022, 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 Bertioga será assegurado por meio da Ouvidoria.

Capítulo II
Dos Princípios

Art. 2º A Ouvidoria, além dos princípios constitucionais da Administração Pública, bem como das atribuições elencadas na Lei Municipal n. 1.168 de 20 de agosto de 2015, reger-se-á também por:



Prefeitura do Município de Bertioga
Estado de São Paulo
Estância Balneária

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 e o executivo municipal, a qual incumbe acolher, processar e encaminhar aos setores competentes da Administração Pública, e responder 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 Federativa do Brasil de 1988.

Capítulo III
Da Ouvidoria

Seção I
Das Atribuições da Ouvidoria

Art. 4º A Ouvidoria Geral do Município tem as seguintes atribuições, além daquelas especificadas na Lei Municipal n. 1.168 de 20 de agosto de 2015:

I - receber manifestações de elogio, solicitação de informações, reclamações e denúncias sobre atos considerados ilegais, arbitrários, desonestos, ou que contrariem o interesse público, praticados por servidores públicos do Município de Bertioga, empregados na Administração Indireta, agentes políticos, ou por pessoas, físicas ou jurídicas, que exerçam funções paraestatais, mantidas com recursos públicos;

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

III - manter sigilo, quando solicitado, sobre denúncias e reclamações, bem como sobre sua fonte, providenciando, junto aos órgãos competentes, proteção aos



Prefeitura do Município de Bertioga
Estado de São Paulo
Estância Balneária

denunciantes;

IV - realizar investigações de todo e qualquer ato lesivo ao patrimônio público, mantendo atualizado arquivo de documentação relativa as reclamações, denúncias e representações recebidas;

V - promover estudos, propostas e gestões, em colaboração com os demais órgãos da Administração Municipal, objetivando aprimorar o andamento da máquina administrativa

VI - elaborar e publicar, anualmente, relatório de suas atividades;

VII - realizar seminários, pesquisas e cursos versando assuntos de interesse da Administração Municipal, no que tange ao controle da coisa pública;

VIII - garantir o cumprimento da Lei Federal n. 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 (e-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;

II - em decorrência de denúncias e reclamações, seja de cidadãos ou de entidades representativas da sociedade.

Art. 6º A Ouvidoria Geral do Município poderá instalar núcleos de atendimento no Município.

Art. 7º A Ouvidoria será dirigida pelo Ouvidor Geral do Município, nomeado para cargo de provimento em comissão pelo Prefeito, devendo ser servidor público efetivo e estável do Município, competindo-lhe:

I - propor aos órgãos da Administração, resguardadas as respectivas competências, a instauração de sindicâncias, Tomadas de Contas Especiais e outras medidas destinadas à apuração de responsabilidade administrativa, quando houver indício ou suspeita de irregularidades;

II - requisitar, diretamente e sem qualquer ônus, de qualquer órgão



Prefeitura do Município de Bertioga
Estado de São Paulo
Estância Balneária

municipal, informações, certidões, cópias de documentos ou volume de autos relacionados com apurações em curso;

III - recomendar a adoção de providências que entender pertinentes, necessárias ao aperfeiçoamento dos serviços prestados à população pela Administração Pública do Município;

IV - recomendar aos órgãos da Administração a adoção de mecanismos que dificultem e impeçam a violação do patrimônio público e outras irregularidades comprovadas;

V - celebrar termos de cooperação com entidades públicas ou privadas nacionais, que exerçam atividades congêneres as da Ouvidoria.

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

Seção II
Das Garantias da Ouvidoria

Art. 8º Para a consecução de suas atribuições, a Ouvidoria contará com espaço exclusivo para atendimento presencial do usuário de serviço público, com todo mobiliário necessário à consecução de suas atribuições e com assistência exclusiva de pelo menos 03 (três) colaboradores, sendo assegurado:

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 - 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, eletrônico, telefônico, pessoal e por correspondência.

§ 2º Os órgãos e as unidades administrativas atenderão, prioritariamente, o que for solicitado pela Ouvidoria, instruindo, sempre que possível, com documentos e observando rigorosamente os prazos estabelecidos.

Seção III



Prefeitura do Município de Bertioga
Estado de São Paulo
Estância Balneária

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 atua a Ouvidorias.

Capítulo IV
Do Ouvidor

Seção I
Das Competências do Ouvidor

Art. 10. O Ouvidor Geral do Município tem as seguintes atribuições, além daquelas previstas na Lei Municipal n. 1.168 de 20 de agosto de 2015 e na Lei Complementar Municipal n. 168, de 10 de fevereiro de 2022:

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

II - dirigir e coordenar o trabalho das unidades subordinadas à Ouvidoria, se houver;

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

IV - atuar de ofício;

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 a sua competência;



Prefeitura do Município de Bertioga
Estado de São Paulo
Estância Balneária

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.

Seção II
Das Garantias do Ouvidor

Art. 11. O Ouvidor deverá se reportar diretamente ao Gabinete do Prefeito e atuar em parceria com os(as) Secretários(as) Municipais e representantes das entidades integrantes da Administração Indireta, a fim de promover a qualidade do serviço, a busca da eficiência e da austeridade administrativa, no limite das garantias contidas neste Decreto.

§ 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. O acesso à Ouvidoria Geral, poderá ser realizado pessoalmente, de segunda à sexta-feira, no horário das 09h00 às 16h00, ou por meio de:

I - correspondência endereçada à Ouvidoria Geral do Município;

II - serviço "e-sic" via internet, no site oficial da Prefeitura do Município de Bertioga, ou ainda via e-mail oficial da Ouvidoria: ouvidoria@bertioqa.sp.gov.br;

III - ligação telefônica através dos telefones (13) 3319-8014 e (13) 3319-8149.

Art. 13. Todas as manifestações a que se refere o inciso I, do artigo 5º, deste Decreto devem ser registradas.

Parágrafo único. Cabe a Ouvidoria providenciar junto aos usuários, quando possível, as informações complementares necessárias à compreensão do objeto



Prefeitura do Município de Bertioga
Estado de São Paulo
Estância Balneária

e alcance de sua manifestação, antes dos encaminhamentos internos do expediente.

Art. 14. 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 ao usuário e expondo sucintamente as razões da decisão.

Art. 15. 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. 16. As requisições e solicitações de providências feitas pela Ouvidoria devem ser respondidas de forma fundamentada pelas secretarias e órgãos demandados, no prazo máximo de 20 (vinte) dias corridos contados da data do recebimento da manifestação, seja ela através de sistema eletrônico ou qualquer outro meio que facilite a comunicação entre Ouvidoria e o órgão responsável pela resposta.

§ 1º O prazo referido no *caput* deste artigo, poderá ser prorrogado por mais 10 (dez) dias corridos, mediante justificativa expressa do órgão demandado, desde que o faça com antecedência de pelo menos 05 (cinco) dias antes do vencimento do prazo inicial.

§ 2º Findo o prazo estabelecido no *caput* deste artigo, sem que tenha havido resposta do órgão demandado, a Ouvidoria deverá comunicar imediatamente ao Secretário(a) responsável pelo órgão, para que tome as medidas administrativas cabíveis.

§ 3º No caso de a resposta pela demanda ser de responsabilidade do(a) Secretário(a) e, este(a) não o fizer dentro do prazo estabelecido, a Ouvidoria deverá comunicar o fato diretamente ao Chefe do Poder Executivo.

§ 4º Ao receber a demanda da Ouvidoria, as secretarias e os órgãos vinculados a Administração Municipal devem informar o que se pede, bem como o cronograma de execução e, em caso de impossibilidade de atendimento, há a obrigação de justificativa fundamentada por escrito.

Art. 17. Constatada a procedência de sugestões, reclamações e denúncias, o Ouvidor Geral deverá encaminhá-las aos (as) respectivos(as) Secretários(as), visando:

I - melhorias dos serviços públicos;

II - correção de erros, omissões, desvios ou abusos na prestação dos serviços públicos;

III - apuração de atos de improbidade e de ilícitos administrativos;



Prefeitura do Município de Bertioga
Estado de São Paulo
Estância Balneária

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

V - proteção dos direitos dos usuários;

VI - garantia da qualidade dos serviços prestados.

Seção II
Da Reserva de Identidade

Art. 18. Os dados pessoais do usuário contidos nas manifestações são de acesso restrito.

§ 1º A Ouvidoria não processará informações sem identificação, mas quando necessário, manterá em sigilo os dados pessoais.

§ 2º 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. 19. As manifestações de autoria desconhecida ou incerta não serão admitidas, salvo quando forem dotadas de razoabilidade mínima e estiverem acompanhadas de informações e documentos que as apresentem verossímeis.

Seção III
Dos Prazos

Art. 20. O prazo máximo de resposta ao usuário será de 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data do recebimento da demanda pela ouvidoria.

§ 1º O prazo deverá ser informado ao usuário, assim como a forma de acompanhamento.

§ 2º A tramitação interna das manifestações recebidas pela Ouvidoria deverá considerar o prazo estabelecido no *caput* deste artigo.

Seção IV
Dos Relatórios

Art. 21. Sem prejuízo dos relatórios parciais que se fizerem necessários e de relatórios em formatos e periodicidades estabelecidas internamente a serem encaminhados para o Gabinete do Prefeito, a Ouvidoria Geral deverá emitir relatório anual consolidado a ser publicado no Boletim Oficial do Município, até o mês de março do exercício seguinte.

Art. 22. Os relatórios da Ouvidoria são considerados documentos de



Prefeitura do Município de Bertioga
Estado de São Paulo
Estância Balneária

interesse público e devem ser publicados anualmente no Boletim Oficial do Município.

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
Das Disposições Gerais

Art. 23. A Ouvidoria, ouvida a Controladoria Geral do Município, poderá baixar, mediante Resolução e/ou Instrução normativa, normas complementares para o adequado cumprimento deste Decreto.

Art. 24. 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 proveniente 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 atribuição de atividades alheias às suas competências.

Art. 25. Nos casos em que a manifestação fizer referência a assunto relacionado a órgão ou entidade da Administração que possuir em sua estrutura Ouvidoria ou Corregedoria própria, esta será absorvida pela Ouvidoria ou Corregedoria daquele órgão, cabendo, apenas, quando for o caso de denúncia em face de servidor público, que a Ouvidoria Geral do Município seja informada, apenas para acompanhamento.

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

Bertioga, 05 de dezembro de 2024. (PA n. 7705/2022)

Eng.º Caio Matheus
Prefeito do Município