



# PREFEITURA MUNICIPAL DE PEDRINHAS PAULISTA

ESTADO DE SÃO PAULO

**PM**  
MUNICÍPIO DE INTERESSE  
TURÍSTICO

PEDRINHAS

DECRETO Nº 1541/2019  
De 17 de maio de 2019

"REGULAMENTA A OUVIDORIA DO  
MUNICÍPIO DE PEDRINHAS PAULISTA E A  
OUVIDORIA MUNICIPAL DA SAÚDE, E DÁ  
OUTRAS PROVIDÊNCIAS".

**SERGIO FORNASIER**, Prefeito Municipal de Pedrinhas Paulista, Estado de São Paulo, usando as atribuições que lhe são conferidas pela Lei Orgânica do Município, considerando a Lei Complementar Municipal nº 063/2019,

**DECRETA:**

Capítulo I

**DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

Art. 1º - Este Decreto regulamenta a Ouvidoria Municipal e a Ouvidoria Municipal da Saúde, criadas pela Lei Complementar nº 063/2019, de abril de 2019, define suas áreas de atuação e funcionamento.

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

Capítulo II

**ESTRUTURA ORGANIZACIONAL**

Art. 2º - A Ouvidoria Municipal ficará responsável pela demanda relacionada a todos os serviços públicos municipais, exceto os relacionados à saúde municipal que será de responsabilidade da Ouvidoria Municipal da Saúde.



# PREFEITURA MUNICIPAL DE PEDRINHAS PAULISTA

ESTADO DE SÃO PAULO



PEDRINHAS

## Capítulo III DOS PRINCÍPIOS

Art. 3º - A ouvidoria Municipal e a Ouvidoria Municipal da saúde, além dos princípios constitucionais da administração pública, reger-se-ão também por:

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.

## Capítulo IV DA OUVIDORIA MUNICIPAL E OUVIDORIA MUNICIPAL DA SAÚDE

### Seção I DAS COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA MUNICIPAL

Art. 4º - Compete à Ouvidoria Municipal:

I - receber, analisar, encaminhar e acompanhar as manifestações da sociedade civil dirigidas à Administração Pública Municipal;

II - organizar os canais de acesso do cidadão à Administração Pública Municipal, simplificando procedimentos;

III - orientar os cidadãos sobre os meios de formalização de manifestações dirigidas à Ouvidoria;



# PREFEITURA MUNICIPAL DE PEDRINHAS PAULISTA

ESTADO DE SÃO PAULO



PEDRINHAS

IV - fornecer informações, material educativo e orientar os cidadãos quando as manifestações não forem de competência da Administração Pública Municipal;

V - responder aos cidadãos e entidades quanto às providências adotadas em face de suas manifestações;

VI - auxiliar a Administração Pública Municipal na tomada de medidas necessárias à regularidade dos trabalhos ou sanar violações, ilegalidades e abusos constatados;

VII - auxiliar na divulgação dos trabalhos da Administração Pública Municipal, dando conhecimento dos mecanismos de participação social.

## Seção II

### DAS COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA MUNICIPAL DA SAÚDE

Art. 5º - Compete à Ouvidoria Municipal da Saúde:

I - receber, analisar, encaminhar e acompanhar as manifestações da sociedade civil dirigidas à Administração Pública Municipal relacionadas à saúde;

II - organizar os canais de acesso do cidadão à Secretaria Municipal de Saúde, simplificando procedimentos;

III - orientar os cidadãos sobre os meios de formalização de manifestações dirigidas à Ouvidoria Municipal da Saúde;

IV - fornecer informações, material educativo e orientar os cidadãos quando as manifestações não forem de competência da Administração Pública Municipal;

V - responder aos cidadãos e entidades quanto às providências adotadas em face de suas manifestações;

VI - auxiliar a Administração Pública Municipal, por meio da Secretaria Municipal da Saúde, na tomada de medidas necessárias à regularidade dos trabalhos ou sanar violações, ilegalidades e abusos constatados;

VII - auxiliar na divulgação dos trabalhos da Secretaria Municipal da Saúde, dando conhecimento dos mecanismos de participação social.

## Seção III



**PREFEITURA MUNICIPAL DE**  
**PEDRINHAS PAULISTA**  
**ESTADO DE SÃO PAULO**



PEDRINHAS

**DAS ATRIBUIÇÕES DO OUVIDOR MUNICIPAL E DO OUVIDOR MUNICIPAL DA SAÚDE**

Art. 6º - São atribuições do Ouvidor Municipal e Ouvidor Municipal da Saúde:

I - exercer suas funções com independência e autonomia, visando garantir o direito de manifestação dos cidadãos;

II - recomendar a correção de procedimentos administrativos;

III - sugerir, quando cabível, a adoção de providências ou apuração de atos considerados irregulares ou ilegais;

IV - determinar, de forma fundamentada, o encerramento de manifestações;

V - promover estudos e pesquisas objetivando o aprimoramento da prestação de serviços da Ouvidoria;

VI - solicitar ao Prefeito Municipal e Secretários Municipais o encaminhamento de procedimentos às autoridades competentes;

VII - solicitar informações quanto ao andamento de procedimentos iniciados por ação da Ouvidoria;

VIII - elaborar relatório quadrimestral das atividades da Ouvidoria para encaminhamento ao Prefeito Municipal, disponibilizando-os para conhecimento dos cidadãos;

IX - incentivar e propiciar ao servidor da Ouvidoria oportunidades de capacitação e aperfeiçoamento de suas atividades, mediante fornecimento de materiais bibliográficos, softwares, cursos e treinamentos;

X - propor ao Prefeito Municipal a celebração de convênios ou parcerias com entidades afins e de interesse da Ouvidoria;

XI - propor ao Prefeito Municipal a elaboração de palestras, seminários e eventos técnicos com temas relacionados às atividades da Ouvidoria.

§ 1º - O Ouvidor Municipal da Saúde deverá encaminhar cópia do relatório de gestão previsto no inciso VIII, do "caput" para o Secretário Municipal da Saúde.

§ 2º - O relatório de gestão de que trata o inciso VIII do "caput", que será publicado nos meios oficiais, deverá indicar, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;



ser autorizada pelo usuário, sendo que havendo recusa, caberá o arquivamento do expediente.

#### Seção V

### DOS PROCEDIMENTOS E PRAZOS

Art. 9º - O Ouvidor Municipal e Ouvidor Municipal da Saúde, para o exercício de suas funções, terão as seguintes prerrogativas:

I - requisitar informações às unidades e servidores da Prefeitura Municipal;

II - solicitar documentos necessários ao desenvolvimento de suas atribuições, diretamente ou por intermédio do Prefeito Municipal e Secretários Municipais.

§ 1º - As unidades e servidores da Prefeitura Municipal terão prazo de 15 (quinze) dias para responder às solicitações encaminhadas pela Ouvidoria Municipal e Ouvidoria Municipal da Saúde, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

§ 2º - O descumprimento do prazo ou a ausência de resposta deverá ser comunicado ao Prefeito Municipal.

Art. 10 - A Ouvidoria Municipal e Ouvidoria Municipal da Saúde encaminharão resposta ao cidadão no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, a contar do recebimento da manifestação, informando as providências e encaminhamentos adotados.

Parágrafo único - O prazo mencionado no "caput" poderá ser prorrogado de forma justificada uma única vez, por igual período, sendo o cidadão devidamente informado sobre a prorrogação.

#### Capítulo V

### DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 11 - A Prefeitura Municipal de Pedrinhas Paulista dará ampla divulgação da existência da Ouvidoria e suas respectivas atividades pelos meios de comunicação utilizados pela Administração.



- II - os motivos das manifestações;
- III - a análise dos pontos recorrentes;
- IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Seção IV  
DA MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO

Art. 7º - A Administração Pública Municipal garantirá o acesso do cidadão à Ouvidoria por meio de canais de comunicação ágeis e eficazes, conforme segue:

I - da Ouvidoria Municipal:

- a) Presencial: Paço Municipal, com sede Rua Pietro Maschietto, 125, Pedrinhas Paulista-SP;
- b) Correspondência física: Rua Pietro Maschietto, 125, na Cidade de Pedrinhas Paulista, Estado de São Paulo, CEP 19865-000;
- c) Telefone: (18) 3375 9090;
- d) Internet via endereço eletrônico: [www.pedrinhaspaulista.sp.gov.br](http://www.pedrinhaspaulista.sp.gov.br);

II - da Ouvidoria Municipal da Saúde:

- a) Presencial: CIAS I DR. JORGE BELOTTI - Rua da Ciência, nº 388, Pedrinhas Paulista-SP;
- b) Correspondência física: Rua da Ciência, 388, na Cidade de Pedrinhas Paulista, Estado de São Paulo, CEP 19865-000;
- c) Telefone: (18) 3249 1000;
- d) Internet via endereço eletrônico: [www.pedrinhaspaulista.sp.gov.br](http://www.pedrinhaspaulista.sp.gov.br);

Parágrafo único: O Ouvidor Municipal e Ouvidor Municipal da Saúde não receberão ou registrarão manifestações anônimas.

Art. 8º - 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 das Ouvidorias, tal situação deverá



**PREFEITURA MUNICIPAL DE**  
**PEDRINHAS PAULISTA**

**ESTADO DE SÃO PAULO**



PEDRINHAS

Art. 12 - Este decreto entra em vigor na data da sua publicação, revogando-se as disposições em contrário.

Prefeitura Municipal de Pedrinhas Paulista, 17 de maio de 2019.



SERGIO FORNASIER  
Prefeito Municipal

Registrado no Cartório de Registro Civil local e afixado no mural da Prefeitura Municipal na data supra.



LUÍZ ANDRE D'NALLO  
Secretário Municipal de Governo e Planejamento