



**PREFEITURA MUNICIPAL
DE CRISTAIS PAULISTA**
Estado de São Paulo

DECRETO Nº 2.936, DE 24 DE AGOSTO DE 2021.

**"DISPÕE SOBRE A APROVAÇÃO E CRIAÇÃO
DO REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA
MUNICIPAL".**

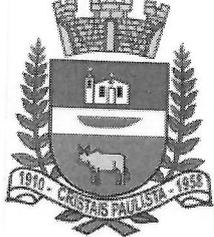
KATIUSCIA DE PAULA LEONARDO MENDES, Prefeita do Município de Cristais Paulista, usando das atribuições que lhe são conferidas por lei e considerando o que consta na lei Municipal nº 2.066/21, DECRETA:

Art. 1º Fica aprovado o Regimento Interno da Ouvidoria Geral do Município de Cristais Paulista criada pela Lei Municipal nº 2.066/21, que integra este Decreto.

Art. 2º Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Cristais Paulista, 24 de agosto de 2021.


KATIUSCIA DE PAULA LEONARDO MENDES
Prefeito Municipal



**PREFEITURA MUNICIPAL
DE CRISTAIS PAULISTA**
Estado de São Paulo

REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

A Ouvidoria Geral do Município de Cristais Paulista, por deliberação de seu ouvidor, formula o seu Regimento Interno, em conformidade com o disposto na Lei Municipal nº 2,066 de 11 de junho de 2021, que criou a Ouvidoria Geral do Município.

Capítulo I

DA NATUREZA

Art. 1º O presente regimento define, explicita e regulamenta as atividades, atribuições e funcionamento da Ouvidoria Geral do Município de Cristais Paulista.

Art. 2º A Ouvidoria Geral do Município é um órgão da Prefeitura de Cristais Paulista, cujo representante é o Ouvidor nomeado e subordinado ao Prefeito Municipal.

Capítulo II

DAS FINALIDADES

Art.3º A Ouvidoria Geral do Município tem por finalidade:

I - receber denúncias, reclamações e representações dos cidadãos relacionadas à administração municipal objetivando os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, eficiência, economicidade e publicidade dos atos administrativos;

II - intermediar a relação entre cidadão e a Administração Pública permitindo o registro de sugestões, denúncias ou reclamações contra os agentes públicos;

III - realizar diligências junto aos órgãos municipais, sempre que necessário para elucidação do Registro de Atendimento, propondo aos dirigentes municipais, quando necessário, a abertura de sindicância, processo



**PREFEITURA MUNICIPAL
DE CRISTAIS PAULISTA**
Estado de São Paulo

Capítulo II

DAS ATRIBUIÇÕES DO OUVIDOR

Art.4º Ao cargo do Ouvidor Geral caberá:

I - dirigir os serviços da Ouvidoria Geral do Município dentro do espírito da moralidade, impessoalidade, da observância das normas legais e do sigilo na averiguação das denúncias e reclamações, dentro dos melhores princípios éticos de conduta e relacionamento;

II - exercer com autonomia e independência as suas funções comunicando-se diretamente com os munícipes, sempre que julgar necessário;

III - informar ao Prefeito fatos relevantes e aqueles em que haja comprometimento da boa imagem da Administração Pública, por escrito ou verbalmente;

IV - apresentar ao Prefeito, mensalmente relatório circunstanciado dos trabalhos da Ouvidoria, sugerindo medidas para melhorar o desempenho e transparência da Administração Pública;

Capítulo III

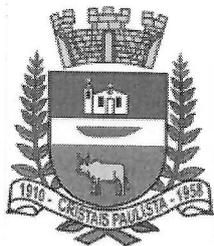
DA ESTRUTURA BÁSICA

Art. 5º A estrutura básica da Ouvidoria se constituirá da designação das seguintes funções pelo Ouvidor Geral:

I - Coordenador Geral

- a) assessoria de inspeção externa;
- b) assessoria de programação.

II - Coordenação Operacional



PREFEITURA MUNICIPAL DE CRISTAIS PAULISTA

Estado de São Paulo

- a) serviço de expediente e apoio administrativo;
- b) serviço de canais de acesso;
- c) serviço de atendimento ao munícipe;
- d) serviço de classificação e redação;
- e) serviço de diligência e correição.

Capítulo IV

DAS ATRIBUIÇÕES

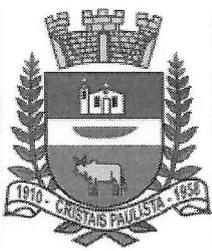
Art.6º Cabe ao Coordenador Geral:

- I - assessorar o ouvidor em suas funções e por delegação, aquilo que por ele for determinado;
- II - administrar a estrutura básica da Ouvidoria em consonância com o Coordenador Operacional;
- III - elaborar relatórios, estatísticas e propor pesquisas, cursos, palestras ao Ouvidor Geral.

Art.7º Cabe ao Coordenador Operacional:

- I - Administrar os serviços a ele subordinados dentro dos princípios da Ouvidoria;
- II - comunicar e apresentar relatório diário do andamento da rotina e comunicar imediatamente fatos relevantes ao Coordenador Geral e ao Ouvidor Geral;
- III - assinar documentos de rotina administrativas.

Art.8º Cabe aos chefes de Serviço da Ouvidoria:



**PREFEITURA MUNICIPAL
DE CRISAIS PAULISTA**
Estado de São Paulo

I - o serviço de expediente e apoio administrativo tem a responsabilidade de registrar e controlar as correspondências recebidas e enviadas, os processos internos e o centro de processamento de dados, controle de pessoal e suprimentos da Ouvidoria;

II - o serviço de canais de acesso tem a responsabilidade de agilizar os contatos da Ouvidoria com outros órgãos da administração municipal, com a finalidade de presteza nas providências e soluções das pendências;

III - o serviço de atendimento ao Munícipe tem como função a administração das atendentes do telefone de atendimento, da verificação dos e-mails, e das urnas da cidadania bem como do treinamento e suporte aos profissionais envolvidos na atividade;

IV - o serviço de classificação e redação fará a seleção prévia dos atendimentos, a prioridade nos encaminhamentos, relatando ao Coordenador Operacional os casos que julgar relevantes e merecedores de encaminhamento especial, fará a redação oficial dos processos, bem como dos ofícios que forem remetidos pela Ouvidoria;

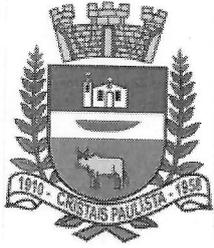
V - o serviço de diligência e correição tem como função à comprovação externa a Ouvidoria de denúncias, reclamações e reivindicações e as articulações com os órgãos da administração pública na solução dos problemas apresentados pelos cidadãos.

Art. 9º O Ouvidor Geral poderá designar, através de memorando interno de funções, os servidores lotados na Ouvidoria para as funções acima descritas e outras atribuições não especificadas no organograma acima.

Art. 10 O Funcionário lotado na Ouvidoria designado para as funções acima descritas não terá benefícios adicionais aos que já tem direito e também não haverá alteração na forma de contratação a que foi admitido na Administração Pública.

Capítulo V

DO FLUXOGRAMA



PREFEITURA MUNICIPAL DE CRISTAIS PAULISTA

Estado de São Paulo

administrativo ou outra medida necessária para apuração de responsabilidade ou mudança de procedimentos;

IV - requisitar informações, certidões, cópia de documentos ou volumes de autos relacionados com reivindicações, denúncias ou reclamações recebidas pela Ouvidoria;

V - proceder correções preliminares nos órgãos da Administração, por iniciativa própria ou mediante solicitação do Prefeito ou dos Secretários Municipais;

VI - requisitar, diretamente e sem qualquer ônus, de qualquer órgão municipal, informações, certidões, cópias de documentos ou volumes de autos relacionados com denúncias em curso;

VII - manter sigilo sobre denúncias e reclamações, bem como sobre sua fonte;

VIII - sugerir a adoção de providências que entender pertinentes, necessárias ao aperfeiçoamento dos serviços prestados à população pela Administração Pública do Município de Cristais Paulista;

IX - promover estudos, propostas e gestões, em colaboração com os demais órgãos da Administração Municipal, objetivando minimizar a burocracia prejudicial ao bom andamento da máquina administrativa;

X - elaborar e publicar, anualmente, obrigatoriamente relatório de suas atividades, ou em prazo menor, se houver solicitação do(a) Senhor(a) Prefeito(a);

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



**PREFEITURA MUNICIPAL
DE CRISTAIS PAULISTA**
Estado de São Paulo

Art.11 A recepção da notificação do munícipe será concretizada através da Ficha de Atendimento, numerada e preenchida com os dados do munícipe, constantes de modelo que será proposto pelo Ouvidor Geral.

Art.12 A Ficha de Atendimento e os Processos Internos serão classificados dentro das seguintes categorias:

- I - Denúncia contra Agente Público: são representações contra funcionários ou agentes públicos, por atos praticados por estes, considerados ilegais, desonestos, arbitrários ou que contrariem o interesse público;
- II - Denúncias de Interesse Público: atos de terceiros que estiverem em desacordo com a lei, o interesse e o bem estar público e que são passíveis de providências pela Administração Pública;
- III - Reclamações: são pedidos de providências para sanar qualquer problema urbano que afete o munícipe que necessite de providências do poder público, serão identificados e terão encaminhamento sumário;
- IV - Deficiência de serviços: são queixas contra a deficiência ou inexistência de prestação de serviços de responsabilidade de Administração Pública;
- V - Sugestões: o munícipe que tem opinião formada sobre determinado problema, indica as possíveis soluções a Administração Pública e serão necessariamente identificados;
- VI - Pedidos de informação: O munícipe solicita informação que lhe foi negada ou insuficiente pelos órgãos públicos, serão necessariamente identificados;
- VII - Elogio: registra a satisfação por providência solicitada e atendida



**PREFEITURA MUNICIPAL
DE CRISTAIS PAULISTA**
Estado de São Paulo

satisfatoriamente, dirigida a funcionários ou órgão público e serão necessariamente identificados;

Parágrafo Único - O Processo Interno será aberto por determinação do Ouvidor Geral ou seu substituto, em qualquer classificação do artigo anterior, sempre que julgar importante para averiguação dos fatos ou, se a solução do problema superar o prazo de três dias, a identificação do munícipe será omitida, caso ele assim o deseje.

Art.13 O fluxo de providências obedecerá, preferencialmente os seguintes critérios:

I - as fichas de atendimento receberão o número de identificação imediatamente após seu preenchimento;

II - as fichas que tiverem solução sumária serão encaminhados ao Ouvidor Geral no dia seguinte ao registro para conhecimento e arquivo, caso necessite de continuidade, será aberto Processo Interno;

III - as fichas de atendimento serão encaminhadas com a classificação de encaminhamento sugerido pelo Serviço de Classificação e Redação ao Coordenador Operacional, imediatamente após o atendimento;

IV - as providências urgentes e imediatas serão tomadas em articulação com os setores de apoio e posteriormente encaminhada ao Coordenador Operacional para conhecimento e eventuais correções;

V - os processos internos terão numeração própria e serão encaminhados aos secretários com o prazo de retorno estampado na capa;

VI - os prazos de retorno dos Processos Internos obedecerão ao critério:

a)	baixa	complexidade:	15	dias;
b)	média	complexidade:	20	dias;
c)	alta	complexidade:	30	dias.



**PREFEITURA MUNICIPAL
DE CRISTAIS PAULISTA**
Estado de São Paulo

VII - no retorno dos processos internos estes serão analisados pelo coordenador operacional e classificados de acordo com a resposta do órgão objeto, sendo: resolvido satisfatoriamente ou resposta insatisfatória e encaminhado ao Ouvidor Geral para conhecimento e indicação de providências;

VIII - o Ouvidor Geral poderá adotar o encaminhamento que julgar conveniente entre outros: retorno ao órgão objeto, coleta de nova informações, comunicação verbal ou escrita ao munícipe e arquivo;

IX - em qualquer das fases do processo o CPD deverá registrar e anotar o encaminhamento e a solução adotada, tanto no atendimento sumário quanto aos Processos Internos;

X - todos os contatos realizados pela Ouvidoria serão registrados na Ficha de Atendimento, mesmo aqueles de solução sumária ou simples orientações;

XI - as fichas de atendimento que contiverem informações insuficientes retornarão a origem para complemento e, caso não seja possível, levadas a arquivo como informações insuficientes, mantida a numeração.

Capítulo VI

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art.14 O Ouvidor Geral poderá emitir Nota de Observação de Conduta nos casos em que se comprove atitude de funcionário danosa à imagem da administração e que afronte os direitos dos usuários, comunicando antecipadamente o Secretário Municipal ao qual o servidor está subordinado, dando-se ciência ao servidor.



**PREFEITURA MUNICIPAL
DE CRISTAIS PAULISTA**
Estado de São Paulo

Art. 15 Este Regimento Interno entra em vigor na data de sua publicação.

Município de Cristais Paulista 24 de agosto de 2021.

KATIUSCIA DE PAULA LEONARDO MENDES
PREFEITA MUNICIPAL

REGISTRADO, Publicado, e arquivado no livro próprio, data supra.