



# **PREFEITURA MUNICIPAL DE BAURU**

## **ESTADO DE SÃO PAULO**

### **DECRETO Nº 13.787, DE 23 DE MAIO DE 2.018**

P. 26.968/18

Regulamenta a prestação dos serviços públicos da Ouvidoria Geral do Município de Bauru e dispõe sobre o seu funcionamento.

O PREFEITO MUNICIPAL DE BAURU, no uso de suas atribuições legais, conferidas pelo art. 51 da Lei Orgânica do Município de Bauru,

### **DECRETA**

Art. 1º Este decreto disciplina a organização e o funcionamento da Ouvidoria Geral do Município de Bauru.

#### **CAPÍTULO I DA MISSÃO, NATUREZA E OBJETIVOS**

Art. 2º A Ouvidoria Geral do Município de Bauru é uma unidade administrativa vinculada ao Prefeito, independente, permanente e com autonomia, que tem como missão aprimorar a relação entre o cidadão e a Administração Pública Municipal, por meio de ações de interlocução, visando a melhoria contínua na prestação dos serviços públicos.

Parágrafo único. A Ouvidoria Geral do Município não possui caráter executivo ou deliberativo, exerce papel mediador entre as demandas e manifestações do cidadão para com os Órgãos e Entidades da Administração Municipal Direta.

Art. 3º São objetivos da Ouvidoria Geral do Município:

- I – facilitar a interlocução entre o cidadão e a Administração Pública Municipal, de forma a encaminhar as questões relacionadas a prestação de serviços públicos não atendidos ou insatisfatórios, por meio de reclamações, denúncias, sugestões, bem como os elogios, junto aos Órgãos e Entidades da Administração Municipal Direta, excetuando a Secretaria Municipal de Saúde que possui Ouvidoria específica;
- II – disseminar as boas práticas relacionadas à transparência na administração pública, por meio de campanhas, capacitações, divulgações, orientações, nos Órgãos e Entidades do Município;
- III – fornecer ao Prefeito, por meio de relatórios periódicos, informações estatísticas gerenciais relativas às demandas recebidas, que possam subsidiar ações de correção ou aprimoramento de processos e melhoria dos serviços prestados nos Órgãos e Entidades da Administração Municipal.

Art. 4º A Ouvidoria Geral do Município atuará em conformidade com os princípios, dentre outros, da legalidade, impessoalidade, finalidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, moralidade, publicidade, contraditório, solução pacífica dos conflitos e prevalência dos direitos humanos, e de acordo com as seguintes diretrizes:

- I - agir com presteza e imparcialidade;
- II - colaborar com a integração das Ouvidorias;
- III - zelar pela autonomia das Ouvidorias;
- IV - consolidar o controle e a participação social como método de governo; e
- V - contribuir para a efetividade das políticas e dos serviços públicos.

#### **CAPÍTULO II DAS MANIFESTAÇÕES OU DEMANDAS**

Art. 5º Serão protocolados na Ouvidoria Geral do Município os seguintes tipos de demandas ou manifestações, elencados nos incisos de I a IV deste artigo, desde que relacionados à competência do executivo municipal:

- I – Elogio: manifestação de apreciação, reconhecimento, satisfação ou louvor acerca de um procedimento, de um atendimento recebido, de um serviço prestado ou do funcionamento de Órgão ou Entidade da Administração Municipal Direta;



# **PREFEITURA MUNICIPAL DE BAURU**

## **ESTADO DE SÃO PAULO**

Ref. Dec. nº 13.787/18

- II – Sugestão: manifestação que apresenta ideia ou proposta para corrigir ou melhorar um procedimento, uma prestação de serviço ou o funcionamento de um Órgão ou Entidade da Administração Municipal Direta;
- III – Reclamação: queixa, protesto ou manifestação de desagrado ou insatisfação, acerca de um procedimento, de uma solicitação administrativa ou de um serviço prestado à população, já encaminhada, porém não solucionada pelos canais próprios de atendimento dos Órgãos ou Entidades da Administração Municipal;
- IV – Denúncia: comunicação de prática de suposto ato ilícito cuja apuração dependa da intervenção de órgão de controle interno e de correição.

Art. 6º A Ouvidoria Geral do Município protocolará todas as manifestações elencadas no art. 5º relativas a questões das prestações de serviços públicos, encaminhando através do sistema eletrônico de gestão, aos setores competentes, onde serão recebidas pelos servidores designados por portaria específica, bem como ao secretário da pasta, para conhecimento e providências e retorno à Ouvidoria através do próprio sistema de gestão.

Art. 7º Não serão processadas, na Ouvidoria Geral do Município, demandas anônimas.

Parágrafo único. O encaminhamento de demandas que não contenham a identificação do demandante, mas que contenham elementos mínimos de materialidade dos fatos apresentados serão encaminhadas aos órgãos de controle interno competente para apuração do caso.

Art. 8º Não serão processadas na Ouvidoria Geral do Município, manifestações ou demandas que extrapolem a competência funcional da Unidade conforme estabelecido neste Decreto.

### **CAPÍTULO III**

#### **DOS PROCEDIMENTOS E PRAZOS RELATIVOS AO TRATAMENTO DAS DEMANDAS E MANIFESTAÇÕES**

Art. 9º O processamento das demandas recebidas na Ouvidoria Geral do Município obedecerá a ordem cronológica registrada automaticamente pelo Sistema Eletrônico de Gestão da Ouvidoria, devendo ser distribuída imediatamente aos órgãos e entidades relativas as demandas ou manifestações.

Parágrafo Único. Poderão ser encaminhadas demandas ou manifestações concomitantemente a mais de um órgão ou entidade conforme assunto apresentado à Ouvidoria Geral do Município.

Art. 10 Os Órgãos e Entidades demandadas deverão atuar os processos documentalmente com resposta em linguagem clara, descritiva e objetiva, retornar à ouvidoria para a devolutiva ao cidadão interessado, conforme o tipo de manifestação apresentada, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

Art. 11 Aos Pedidos de Acesso à Informação recebida pela Ouvidoria Geral do Município serão tomadas as providências estabelecidas na Lei Municipal nº 6.399, de 12 de agosto de 2.013 e suas alterações.

Art. 12 O Elogio direcionado a agente público específico deve ser a ele encaminhado, dando-se ciência à área de gestão de pessoas para eventual registro em folha funcional.

Parágrafo único. No caso do elogio, é conclusiva a resposta que contenha informação sobre o recebimento e, se for o caso, o encaminhamento.

Art. 13 A Sugestão recebida pela Ouvidoria Geral do Município será oferecida ao munícipe, resposta conclusiva dentro do prazo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis, mediante justificativa, por mais 10 (dez) dias.

§ 1º Recebida à sugestão, a Ouvidoria Geral do Município deve realizar análise prévia e, se for o caso, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências e posterior retorno à Ouvidoria para que se proceda à resposta ao munícipe.

§ 2º Será considerada conclusiva a resposta que oferecer ao interessado a análise prévia realizada, bem como as medidas requeridas às áreas internas, ou a justificativa no caso de impossibilidade de fazê-lo.

§ 3º Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva dentro do prazo estabelecido no *caput* deste dispositivo, será oferecida pela Ouvidoria, resposta intermediária informando o interessado acerca da análise prévia e dos encaminhamentos realizados, bem como das etapas e prazos previstos para o encerramento do processamento da sugestão.



# **PREFEITURA MUNICIPAL DE BAURU**

## **ESTADO DE SÃO PAULO**

Ref. Dec. nº 13.787/18

- Art. 14 A Reclamação recebida pela Ouvidoria Geral do Município, desde que descritas de modo a atender padrões mínimos de coerência, será oferecida ao munícipe, resposta conclusiva, pela Ouvidoria, dentro do prazo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis, mediante justificativa, por mais 10 (dez) dias.
- §1º No caso da reclamação, entende-se por conclusiva a resposta que encerra o tratamento da manifestação, oferecendo solução de mérito ou informando a impossibilidade de seu prosseguimento.
- §2º Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva dentro do prazo estabelecido no *caput*, a Ouvidoria Geral do Município deverá oferecer, resposta intermediária, informando o interessado acerca dos encaminhamentos realizados e das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação.
- Art. 15 A Denúncia recebida pela Ouvidoria Geral do Município, desde que contenha elementos mínimos de autoria e materialidade, será oferecida resposta diretamente pelo responsável pela Ouvidoria (ou membro da Ouvidoria por ele designado) ao denunciante, de forma conclusiva no prazo máximo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis, mediante justificativa, por mais 10 (dez) dias.
- §1º No caso da denúncia, entende-se por conclusiva a resposta que contenha informação sobre encaminhamento aos órgãos competentes de controle interno ou externo e sobre os procedimentos a serem adotados.
- §2º A denúncia poderá ser encerrada quando:
- I - estiver dirigida a órgão manifestamente incompetente para dar-lhe tratamento;
  - II - não contenha elementos mínimos indispensáveis à sua apuração; ou
  - III - seu autor descumprir os deveres de expor os fatos conforme a verdade; proceder com deslealdade, falta de urbanidade e boa-fé; agir de modo temerário; ou não prestar as informações que lhe forem solicitadas para o esclarecimento dos fatos.
- Art. 16 O eventual recebimento de demanda que extrapole a competência funcional da Ouvidoria Geral do Município, conforme estabelecido neste Decreto, implicará em sua rejeição e arquivamento com a emissão de resposta ao demandante, informando-o da rejeição da demanda e do respectivo fundamento, com eventuais orientações que se mostrem cabíveis.

### **CAPÍTULO IV DOS USUÁRIOS E DOS CANAIS DE ACESSO À OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO**

- Art. 17 A Ouvidoria Geral do Município poderá ser acionada por qualquer cidadão sem distinção.
- Art. 18 Constituem canais de acesso à Ouvidoria Geral do Município, por meio dos quais todos os (as) cidadãos(as) interessados, doravante denominado demandante, poderão encaminhar à Ouvidoria Geral do Município suas manifestações ou demandas:
- I – Formulário Eletrônico via web da Ouvidoria Geral do Município, encontra-se disponibilizado no portal oficial do Município no endereço [www.bauru.sp.gov.br](http://www.bauru.sp.gov.br);
  - II – Telefone: através do número (14) 3235-1156, número destinado exclusivamente para atendimento de questões da Ouvidoria Geral do Município;
  - III – email oficial: [ouvidoria@bauru.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@bauru.sp.gov.br), devendo ser informado no corpo do e-mail, além das manifestações, nome, telefone e e-mail para retorno;
  - IV – Atendimento presencial no balcão de atendimento da Ouvidoria Geral do Município, localizado na Praça das Cerejeiras nº 1-59, Vila Noemy, ou diretamente pelo responsável pela Ouvidoria no terceiro andar do mesmo prédio. As demandas apresentadas presencialmente deverão ser inseridas no Sistema Eletrônico de Gestão da Ouvidoria, por meio do processo destinado para tal finalidade, pelo servidor responsável pelo atendimento na Ouvidoria Geral do Município:
    - a) Caso o cidadão opte por atendimento presencial poderá agendar previamente data e horário junto a Ouvidoria Geral do Município, por meio do telefone (14) 3235-1156 ou e-mail [ouvidoria@bauru.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@bauru.sp.gov.br), obtendo assim exclusividade no atendimento na data e horários agendados, caso contrário deverá aguardar a ordem de chegada de atendimento.



# **PREFEITURA MUNICIPAL DE BAURU**

## **ESTADO DE SÃO PAULO**

Ref. Dec. nº 13.787/18

- V - Correspondência escrita: encaminhando à Ouvidoria Geral do Município, em envelope lacrado, endereçado à Ouvidoria Geral do Município – Praça das Cerejeiras nº 1-59, Vila Noemy, CEP 17014-900, Bauru-SP.
- a) A correspondência escrita enviada pelo cidadão deverá conter, obrigatoriamente, seu nome completo, telefone(s) e e-mail para contato, a manifestação e demais informações ou documentos que julgar relevante a matéria em questão;
- b) caso o cidadão não informe seu e-mail ou outro meio de comunicação, não obterá resposta da demanda apresentada, devendo, caso queira informações acerca da demanda ou manifestação apresentada, entrar em contato junto a Ouvidoria Geral do Município.

Art. 19 O atendimento telefônico e presencial dos demandantes na Ouvidoria Geral do Município ocorrerá de segunda a sexta-feira, no mesmo horário de funcionamento do expediente da prefeitura.

### **CAPÍTULO V DA DOCUMENTAÇÃO DAS DEMANDAS E MANIFESTAÇÕES**

Art. 20 As demandas e manifestações serão obrigatoriamente registradas no Sistema Eletrônico de Gestão da Ouvidoria Geral do Município, no qual deverá ser preenchido o formulário eletrônico, com as informações obrigatórias necessárias para registro do processo, conforme incisos abaixo:

- I – nome completo;
- II – e-mail;
- III – CPF ou RG;
- IV – telefone (opcional);
- V – estado e cidade;
- VI – tipo da demanda ou manifestação;
- VII – mensagem clara, descritiva e objetiva com os dados e informações sobre a demanda ou manifestação;
- VIII – indicação se deseja ou não receber retorno da demanda e manifestação.

Parágrafo único. Na hipótese de existir arquivos, digitalizados, imagens, áudios, os mesmos deverão ser encaminhados ao e-mail oficial da Ouvidoria Geral do Município, [ouvidoria@bauru.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@bauru.sp.gov.br), para anexação junto à demanda ou manifestação. Ainda, deverá ser indicado obrigatoriamente o número do protocolo registrado no sistema caso já exista.

### **CAPÍTULO VI DOS PROCEDIMENTOS ÉTICOS NO TRATAMENTO DAS DEMANDAS**

Art. 21 A atuação da Ouvidoria Geral do Município, nos termos da Lei Municipal, bem como neste Decreto, obedecerá aos princípios que regem a Administração Pública, observando, notadamente, a ética, a transparência, a impessoalidade, a imparcialidade, a eficiência, a legalidade e a boa-fé.

Art. 22 Os Órgãos e Entidades da Administração Municipal Direta e Indireta, Autárquica e Fundacional e seus respectivos servidores, quando envolvidos no tratamento das demandas e manifestações da Ouvidoria Geral do Município, estarão sujeitos aos princípios elencados no art. 26 deste Decreto.

### **CAPÍTULO VII DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

Art. 23 A Ouvidoria Geral do Município, no âmbito de suas competências e no intuito de auxiliar a resolução das demandas e manifestações que lhe forem encaminhadas, bem como o aprimoramento dos processos e a melhoria da qualidade dos serviços prestados, se necessário, poderá expedir sugestões ou orientações direcionadas aos Órgãos e Entidades da Administração Municipal Direta, Autárquica e Fundacional.



# **PREFEITURA MUNICIPAL DE BAURU**

## **ESTADO DE SÃO PAULO**

Ref. Dec. nº 13.787/18

- Art. 24 Os trabalhos desempenhados pela Ouvidoria serão realizados por equipe de servidores designados através de portaria do gabinete do prefeito para o exercício dessa função, desde que em acordo com suas atribuições funcionais, definindo o responsável pelo setor, até que se crie a função de Ouvidor Geral do Município.
- Art. 25 A Ouvidoria Geral do Município funcionará no terceiro andar do Palácio das Cerejeiras, sede da administração municipal, no mesmo horário de funcionamento desta, conforme informação divulgada na página eletrônica da unidade.
- Art. 26 A Ouvidoria Geral do Município elaborará relatórios estatísticos trimestrais relativos as demandas e manifestações recebidas, os quais deverão conter, no mínimo, informações sobre:
- I - quantitativo de demandas;
  - II - tipos de demandas;
  - III – Órgãos e Entidades objeto das demandas;
  - IV – tempo de resposta das demandas.
- Parágrafo único. Os relatórios serão encaminhados ao Prefeito, que decidirá pelo seu encaminhamento a outro(s) Órgãos e Entidades da Administração Municipal Direta, Autárquica e Fundacional.
- Art. 27 Os Órgãos e Entidades da Administração Municipal Direta, Autárquica e Fundacional deverão atuar de forma integrada e colaborativa com a Ouvidoria Geral do Município, prestando com agilidade as informações solicitadas e buscando a resolução das questões apresentadas, com vistas ao aprimoramento dos procedimentos e processos e a contínua melhoria dos serviços prestados.
- Parágrafo único. O não cumprimento de prazos e providências descritas nesse Decreto motivará comunicação escrita dos fatos aos respectivos titulares dos Órgãos e Entidades da Administração Municipal Direta, Autárquica e Fundacional, e/ou ao Prefeito do Município.
- Art. 28 A significativa repetição de demandas relacionadas a um mesmo assunto e/ou a uma mesma Unidade Administrativa, Órgão ou Entidade da Administração Municipal Direta, Autárquica e Fundacional ensejará o acionamento, pela Ouvidoria Geral do Município, com vistas à busca de medidas eficientes para o aprimoramento de procedimentos e processos e/ou para a resolução dos problemas detectados.
- Art. 29 Os casos omissos, não previstos neste Decreto, serão decididos pelo Prefeito.
- Art. 30 Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Bauru, 23 de maio de 2.018.

CLODOALDO ARMANDO GAZZETTA  
PREFEITO MUNICIPAL

ANTONIO CARLOS GARMS  
SECRETÁRIO DOS NEGÓCIOS JURÍDICOS

Registrado no Departamento de Comunicação e Documentação da Prefeitura, na mesma data.

DANILO ALTAFIM PINHEIRO  
DIRETOR DO DEPARTAMENTO DE COMUNICAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO