



**PREFEITURA MUNICIPAL DE BOTUCATU**  
**ESTADO DE SÃO PAULO**

**251**

**DECRETO N° 8.024**  
**de 31 de agosto de 2009**

*"Aprova o Regimento Interno da  
Ouvidoria Municipal"*

JOÃO CURY NETO, Prefeito Municipal de Botucatu,  
no uso de suas atribuições legais e de conformidade  
com o Processo Administrativo nº 26.964/2009,

**D E C R E T A:**

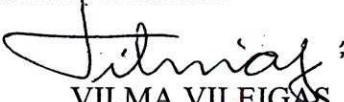
Art. 1º Fica aprovado o Regimento Interno da Ouvidoria Municipal, criada pela Lei Complementar nº 581, de 03 de março de 2009, que a este acompanha.

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

Botucatu, 31 de agosto de 2009

  
JOÃO CURY NETO  
PREFEITO MUNICIPAL

Registrado na Divisão de Secretaria e Expediente, aos 31 de agosto de 2009, 154º ano de Emancipação Político-Administrativa de Botucatu.

  
VILMA VILEGAS  
CHEFE DA DIVISÃO DE SECRETARIA  
E EXPEDIENTE



**PREFEITURA MUNICIPAL DE BOTUCATU  
ESTADO DE SÃO PAULO**

**252**

**DECRETO N° 8.024  
de 31 de agosto de 2009**

Regimento Interno da Ouvidoria Municipal  
Lei Complementar nº 581, de 03 de março de 2009

**CAPÍTULO I  
DA FINALIDADE**

Art. 1º A Ouvidoria Municipal tem por finalidade atuar no sentido de atender aos reclamos que lhe forem dirigidos pelos cidadãos e zelar pela qualidade do serviço público municipal.

Art. 2º Sua estrutura organizacional básica e competências constam da Lei Complementar nº. 581 de 03 de março de 2009.

Art. 3º O detalhamento da estrutura básica, a organização e as competências estão disciplinadas neste Regimento Interno.

**CAPÍTULO II  
DA MISSÃO INSTITUCIONAL**

Art. 4º A Ouvidoria Municipal tem por missão identificar oportunidades de melhoria dos serviços municipais através das manifestações recebidas e auxiliar os demais órgãos da Prefeitura na implantação das soluções necessárias

Art. 5º A Ouvidoria Municipal atuará no sentido de garantir a qualidade e a eficiência dos serviços públicos municipais prestados à Sociedade.

**CAPÍTULO III  
DAS ATIVIDADES**

Art. 6º A Ouvidoria Municipal desempenhará as seguintes atividades:

- I – receber e examinar, as reclamações ou representações, com críticas, sugestões e elogios, de pessoas físicas ou jurídicas, encaminhando-as aos órgãos competentes, que versem sobre:
- violação ou qualquer forma de discriminação atentatória dos direitos e liberdades individuais;
  - ilegalidade ou abuso de poder; relacionados ao desempenho de função pública;
  - mau funcionamento dos serviços da administração pública;
- II – propor medidas para sanar as violações, as ilegalidades e os abusos constatados;



**PREFEITURA MUNICIPAL DE BOTUCATU  
ESTADO DE SÃO PAULO**

**DECRETO N° 8.024  
de 31 de agosto de 2009**

**253**

- III – realizar estudos e propor medidas necessárias à regularidade dos trabalhos administrativos, bem como ao aperfeiçoamento da organização da Prefeitura Municipal;
- IV – propor, quando cabível, a abertura de procedimentos administrativos destinados a apurar possíveis irregularidades de que tenha conhecimento;
- V – encaminhar aos órgãos competentes, denúncias recebidas do âmbito de suas competências institucionais ou que necessitem de maiores esclarecimentos;
- VI – responder aos cidadãos e às entidades, através de notificação, as providências tomadas sobre procedimentos administrativos de seu interesse;
- VII – encaminhar ao setor competente os elogios recebidos para inclusão nas fichas funcionais respectivas;
- VIII – assinar correspondências;
- IX – prover meios de apoio a todas atividades de atendimento ao cidadão, especialmente receber reclamações produzidas por quaisquer modalidades: escritas, e-mail, cartas, telefone, desde que identificado o autor;
- X – proceder aos registros de entrada e movimentações posteriores das reclamações e representações;
- XI – registrar e anotar o cumprimento das providências sugeridas e orientadas pela Ouvidoria;
- XII – executar, diretamente ou por terceiros, pesquisas diversas que visem levantar, junto ao cidadão, opiniões e avaliação quanto aos serviços prestados pela Prefeitura Municipal à população;
- XIII – manter em permanente atualização os dados estatísticos de seus trabalhos;
- XIV – solicitar informações ou cópias de documentos a qualquer órgão ou servidor da Prefeitura Municipal por escrito ou verbalmente, para resposta em prazo especial;
- XV – requerer ou promover diligências, quando cabíveis;
- XVI – organizar, executar e manter à disposição da população, banco de informações sobre todas as ações desenvolvidas pela Prefeitura Municipal e sobre forma do cidadão ter acesso aos serviços prestados pela municipalidade;
- XVII – criar, reproduzir e distribuir cartilha, anúncios e boletins informativos dando conta do direito do cidadão junto à Prefeitura Municipal e os serviços prestados;
- XVIII – executar atividades correlatas.

**CAPÍTULO IV  
DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS**

Art. 7º Serão considerados usuários dos serviços da Ouvidoria Municipal:

- I - A sociedade em geral, por seus cidadãos;



**DECRETO N° 8.024**  
**de 31 de agosto de 2009**

- II - Os servidores municipais;
- III - Entidades representantes dos usuários dos serviços municipais.

**CAPÍTULO V**  
**DA ORGANIZAÇÃO ADMINISTRATIVA**

Art. 8º A Ouvidoria Municipal, órgão estruturado como unidade administrativa, está diretamente subordinada ao Gabinete do Prefeito.

**CAPÍTULO VI**  
**DOS RECURSOS HUMANOS**

Art. 9º A Ouvidoria Municipal será composta, no mínimo, de um Ouvidor Municipal, um assessor e dois assistentes.

**CAPÍTULO VII**  
**DA MELHORIA DOS SERVIÇOS E CONTROLE DE RESULTADOS**

Art. 10 Para fins de melhoria dos serviços municipais e controle dos resultados, a Ouvidoria Municipal deverá apresentar relatórios com índices quantificáveis relativos a metas com referenciais comparativos, atrelados a sistemas de consequências, em função do resultado alcançado.

Art. 11 Será obrigatória a apresentação dos seguintes relatórios:

- I- Relatório de Atendimento de Demandas com indicadores de cumprimento de prazos por parte das Secretarias Municipais, de periodicidade Semestral para apresentação nas Reuniões de Avaliação;
- II- Relatório de Oportunidades de Melhorias Identificadas com periodicidade Mensal;
- III- Relatórios Quantitativos de atendimentos, indicando número de registros, meio de acesso e natureza, dentre outros indicadores que puderem ser apresentados, de periodicidade mensal;
- IV - Relatórios Setoriais, que deverá ser gerado por solicitação das Secretarias.

§ 1º Periodicamente também poderão ser realizada pesquisa de satisfação dos usuários dos serviços da própria Ouvidoria Municipal.

§ 2º A Ouvidoria Municipal poderá organizar a elaboração de um Banco de Idéias com base nas discussões decorrentes da apresentação do relatório previsto no inciso II.



**DECRETO N° 8.024**  
**de 31 de agosto de 2009**

**CAPÍTULO VIII**  
**DOS PROCEDIMENTOS**

Art. 12º A Ouvidoria Municipal utilizará os seguintes canais para recebimento das manifestações:

- I - Internet;
- II - Intranet;
- III - Cartas;
- IV - Telefone com serviço de discagem gratuita;
- V - Pessoal;
- VI - Urnas;
- VII - Fax;
- VIII - Ouvidoria Itinerante.

Parágrafo único. A Ouvidoria Municipal poderá gerar registros por iniciativa própria a partir do colhimento de informações em veículos formais e informais.

Art. 13 A Ouvidoria Municipal deverá garantir a todos os demandantes, caráter de sigilo, discrição e de fidedignidade ao que lhe for transmitido.

Art. 14 As manifestações enviadas por servidores municipais deverão ter tratamento específico, sendo consideradas apenas se o assunto for referente a outra unidade ou se o assunto já tiver sido apresentado ao superior hierárquico caso contrário, o retorno dado ao funcionário será no sentido de que apresente o assunto diretamente ao seu superior

Art. 15 Os encaminhamentos internos serão realizados preferencialmente por meio eletrônico, devendo as diversas unidades indicarem endereços “institucionais”, os quais deverão ser acessados por mais de um servidor da respectiva unidade.

Art. 16 A ouvidoria municipal poderá efetuar encaminhamentos externos por meio de ofícios ou via eletrônica,

Parágrafo único. Os encaminhamentos externos deverão ressalvar que a ouvidoria geral do município não tem jurisdição sobre os órgãos externos.

Art. 17 Os encaminhamentos externos poderão ser conclusivos do atendimento desde que a ouvidoria municipal informe ao interessado os meios de contato para que o mesmo acompanhe a tramitação no órgão de destino.

Art. 18 A ouvidoria municipal deverá promover um reencaminhamento todas as vezes em que julgar insatisfatório o retorno dado pelas unidades.

Art. 19 A ouvidoria municipal poderá fazer uso de respostas-padrão, notificando a unidade competente quando da sua utilização.

Art. 20 A ouvidoria municipal deverá zelar para que as sugestões apresentadas no relatório de oportunidades de melhoria sejam implantadas no prazo sugerido pelo próprio relatório, pelo responsável ali indicado.



**DECRETO N° 8.024**  
**de 31 de agosto de 2009**

Parágrafo único. A ouvidoria municipal deverá solicitar à unidade competente a justificativa do não cumprimento da meta estabelecida no relatório de oportunidades de melhoria e a indicação dos novos prazos e/ou responsáveis para a implantação da medida sugerida.

Art.21 A ouvidoria municipal deverá zelar pelo cumprimento dos seguintes prazos:

- I - prazo para processos em análise - 2 dias;
- II - prazo para conclusão do processo pela ouvidoria geral do Município - 30 dias;
- III - prazo para as unidades darem retorno à ouvidoria geral do Município -10 dias.

§1º Serão considerados processos em análise aqueles que dependam de parecer da equipe da ouvidoria municipal após o seu registro inicial e após o retorno dado pelas unidades demandadas.

§2º A ouvidoria municipal deverá orientar as unidades que na impossibilidade delas efetuarem o retorno no prazo previsto no inciso III, as mesmas deverão enviar uma resposta parcial, com a indicação do processo a ser instaurado e a data para conclusão do mesmo.

§3º A ouvidoria municipal acatará, desde que fundamentadas, as respostas parciais concedidas pelas secretarias.

**CAPÍTULO IX**  
**DAS OMISSÕES**

Art.22 Os casos omissos no presente regimento interno serão dirimidos pelo prefeito, respeitada a legislação aplicável.