



# Prefeitura Municipal de Itanhaém

Estância Balneária

Estado de São Paulo

D.A. nº 161/2024

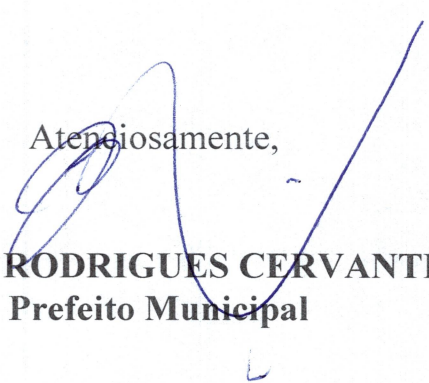
Itanhaém, 15 de julho de 2024.

Senhor Presidente,

Tenho a honra de encaminhar a Vossa Excelência cópia do Decreto nº 4.608, de 15 de julho de 2024, que “**Disciplina a designação e o desempenho das atividades dos responsáveis por ações de ouvidoria de cada órgão e entidade da Administração Pública Direta e Indireta do Município de Itanhaém**”.

Na oportunidade, renovo a Vossa Excelência os protestos de minha alta consideração.

Atenciosamente,

  
**TIAGO RODRIGUES CERVANTES**  
Prefeito Municipal

CÂMARA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA  
BALNEÁRIA DE ITANHAÉM

**PROTOCOLO**

Recebido em 15/07/24

em 15h08min

Ao  
Excelentíssimo Senhor  
Vereador Fernando da Silva Xavier de Miranda  
DD. Presidente da Câmara Municipal de Itanhaém



# Prefeitura Municipal de Itanhaém

Estância Balneária

Estado de São Paulo

## DECRETO Nº 4.608, DE 15 DE JULHO DE 2024

“Disciplina a designação e o desempenho das atividades dos responsáveis por ações de ouvidoria de cada órgão e entidade da Administração Pública Direta e Indireta do Município de Itanhaém.”

**TIAGO RODRIGUES CERVANTES**, Prefeito Municipal de Itanhaém, no uso das atribuições que lhe são conferidas por lei, e

**CONSIDERANDO** o disposto na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências;

**CONSIDERANDO** a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;

**CONSIDERANDO** o disposto na Lei nº 4.244, de 7 de junho de 2018, que cria a Ouvidoria-Geral do Município e o Serviço de Informações ao Cidadão – SIC, com a finalidade de possibilitar aos cidadãos a participação na administração pública direta e indireta do Município, especialmente para apresentar solicitações, sugestões, reclamações e denúncias relativas à prestação dos serviços públicos em geral ou contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função pública;

**CONSIDERANDO** as normas, prazos e responsabilidades dos órgãos e entidade da administração direta e indireta no atendimento das solicitações oriundas da Ouvidoria-Geral do Município;

**CONSIDERANDO** a necessidade de se estabelecer procedimentos para que as manifestações e demandas dos cidadãos recebidas pela Ouvidoria-Geral do Município sejam rápida e adequadamente examinadas, encaminhadas e respondidas,



# Prefeitura Municipal de Itanhaém

Estância Balneária

Estado de São Paulo

## DECRETA:

**Art. 1º** Todo órgão ou entidade da Administração Municipal Direta e Indireta deverá contar, de acordo com o artigo 2º, § 3º, da Lei nº 4.244, de 7 de junho de 2018, com um responsável por ações de ouvidoria, ao qual competirá:

**I** - receber, registrar, analisar e responder as manifestações e demandas dos cidadãos recebidas da Ouvidoria-Geral do Município ou de qualquer órgão, entidade ou autoridade pública, observados os termos da Lei nº 4.244, de 2018, deste decreto e demais normas pertinentes à matéria;

**II** - zelar pela observância dos prazos legais, solicitando à Ouvidoria-Geral, de forma justificada, a prorrogação do prazo para resposta, quando necessário;

**III** - utilizar linguagem simples, clara, concisa e objetiva, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;

**IV** - fornecer informações precisas, respondendo adequadamente às solicitações;

**V** - manter registro atualizado de todas as manifestações e demandas recebidas da Ouvidoria-Geral, contendo assunto, data de recebimento, providências adotadas e informações fornecidas;

**VI** - preservar a identidade e demais atributos de identificação do usuário dos serviços de ouvidoria, incluindo a proteção do seu nome, endereço e demais dados, nos termos do art. 31 da Lei Federal nº 12.527, de 2011.

**§ 1º** O responsável por ações de ouvidoria de cada órgão ou entidade da administração direta e indireta deverá fornecer à Ouvidoria-Geral do Município:

**I** - as informações e esclarecimentos necessários para atendimento às manifestações e demandas dos cidadãos formuladas nos termos da Lei Federal nº 13.460, de 2017, no prazo de até 20 (vinte) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período;



# Prefeitura Municipal de Itanhaém

Estância Balneária

Estado de São Paulo

**II** - as informações objeto de pedido de acesso à informação formulado nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 2011, no prazo máximo de 10 (dez) dias, prorrogáveis por mais 5 (cinco), mediante justificativa expressa.

**§ 2º** O responsável por ações de ouvidoria que receber manifestações de competência de outro órgão ou entidade deverá encaminhá-las diretamente, comunicando à Ouvidoria-Geral.

**Art. 2º** Os responsáveis por ações de ouvidoria deverão atender os seguintes requisitos:

**I** - ser ocupante de cargo público efetivo;

**II** - ter concluído o período de estágio probatório;

**III** - ter, preferencialmente, nível de escolaridade superior.

**Art. 3º** O titular do órgão ou entidade da Administração Municipal Direta e Indireta, no prazo de 30 (trinta) dias a contar da data de publicação deste decreto, indicará à Ouvidoria-Geral do Município, por meio de ofício, o servidor responsável pelas ações de ouvidoria, preferencialmente com experiência em ouvidoria ou atividades relacionadas ao atendimento ao usuário, defesa de direitos ou promoção da cidadania.

**§ 1º** Junto à indicação, o órgão ou entidade deverá enviar o currículo do servidor indicado à Ouvidoria-Geral do Município, que fará a avaliação do disposto no art. 2º deste decreto, no prazo de até 30 (trinta) dias.

**§ 2º** Após aprovação da Ouvidoria-Geral do Município, o servidor será designado por ato do titular ou dirigente do órgão ou entidade ou do Prefeito, com publicação na imprensa oficial do Município, no prazo de até 15 (quinze) dias.

**§ 3º** Eventual alteração do responsável por ações de ouvidoria deverá ser comunicada à Ouvidoria-Geral do Município, observando-se os mesmos procedimentos previstos neste artigo.

**Art. 4º** A Ouvidoria-Geral do Município promoverá políticas de capacitação e treinamento relacionadas às atividades dos responsáveis por ações de ouvidoria.




# Prefeitura Municipal de Itanhaém

Estância Balneária

Estado de São Paulo

Art. 5º Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Prefeitura Municipal de Itanhaém, em 15 de julho de 2024.

  
**TIAGO RODRIGUES CERVANTES**  
Prefeito Municipal

Registrado em livro próprio.