



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE JUNDIAÍ

**DECRETO Nº 19.885, DE 17 DE FEVEREIRO DE 2005**

**ARY FOSSEN**, Prefeito do Município de Jundiaí, Estado de São Paulo, no uso de suas atribuições legais, e face ao que consta do Processo Administrativo nº 3.579-7/05,

**DECRETA:**

**TÍTULO I**  
**Dos Objetivos e Atribuições**

**Art. 1º** - A Ouvidoria do Município de Jundiaí, criada pelo Decreto nº 18.144, de 05 de fevereiro de 2001, tem por atribuições:

**I** - O atendimento dos cidadãos, recebendo:

**a** - reclamações e denúncias com relação a atos contrários ao interesse público praticados por agentes políticos ou servidores públicos da Administração Direta e Indireta, bem como por pessoas físicas ou jurídicas que, mediante convênio, contrato ou concessão, sejam prestadoras de serviços públicos ou de utilidade pública;

**b** - sugestões que visem ao aprimoramento dos serviços públicos da Administração Direta ou Indireta.

**II** - Propor aos órgãos da Administração Direta e Indireta a adoção de medidas destinadas ao aperfeiçoamento dos procedimentos administrativos e à melhoria da prestação de serviços.

**III** - Requisitar diretamente junto aos órgãos municipais, informações ou vistas de autos relacionados com procedimentos em curso, nos termos da Constituição Federal.

**Art. 2º** - As reclamações, denúncias ou sugestões serão recebidas mediante atendimento pessoal do cidadão, ou através de correio, linha telefônica especial, com ligação gratuita, e correio eletrônico.

**Art. 3º** - O Ouvidor Municipal não dará prosseguimento às reclamações, denúncias ou sugestões quando houver notória carência de fundamento.

*A*



**TÍTULO II**

**Das atribuições do Ouvidor Municipal e Assessoria**

**Art. 4º -** Compete ao Ouvidor Municipal:

**I -** Proceder ao atendimento pessoal dos munícipes;

**II -** Determinar, mediante despacho, o encaminhamento das reclamações, denúncias e sugestões aos órgãos competentes e o envio das respostas aos cidadãos;

**III -** Informar de imediato ao Prefeito, fatos que julgar relevantes, relacionados aos Procedimentos e Atendimentos realizados pela Ouvidoria do Município;

**IV -** Acompanhar o andamento dos Procedimentos em curso, solicitando aos dirigentes da Administração Pública Direta e Indireta as providências cabíveis.

**Art. 5º -** Compete aos Assessores do Expediente:

**I -** Prestar informações ao Ouvidor Municipal sobre o andamento dos procedimentos;

**II -** Pesquisar, quando solicitado, processos em trâmite e solicitações realizadas pelo Serviço de Atendimento ao Município;

**III -** Elaborar, mensalmente, relatórios, planilhas e gráficos de movimento da Ouvidoria do Município;

**IV -** Zelar pelo cumprimento dos prazos estabelecidos neste Regimento e pelo regular andamento dos procedimentos;

**V -** Realizar todas as anotações relativas aos Procedimentos e Atendimentos efetuados pelo Ouvidor Municipal, descritos no Título III deste Regimento;

**VI -** Requisitar ao Almoxarifado Central materiais para uso interno da Ouvidoria Municipal;

**VII -** Acompanhar, através dos meios de comunicação, notícias relacionadas à Administração em geral;

**VIII -** Fiscalizar a manutenção do patrimônio e a limpeza do local de trabalho;

**IX -** Orientar e fiscalizar as funções realizadas pelo Guardinha.



### TÍTULO III Do Procedimento Interno

**Art. 6º** - O Ouvidor Municipal, a seu critério, após tomar conhecimento da reclamação, denúncia ou sugestão, instaurará um Procedimento Interno e o encaminhará ao Dirigente responsável pelo Órgão Público da Administração Direta ou Indireta com competência para analisar o caso, solicitando providências dentro do prazo máximo de 15 dias.

**Parágrafo único** - A Ouvidoria do Município enviará, quinzenalmente, Comunicados Internos a todos os Órgãos da Administração Pública Direta ou Indireta que não responderem aos Procedimentos no prazo estabelecido no caput deste artigo.

**Art. 7º** - Caso o cidadão necessite apenas de orientação ou informações relacionadas ao Poder Público em geral, o Ouvidor Municipal realizará um Atendimento, com solução imediata do problema apresentado ou, se necessário, encaminhará o interessado ao órgão competente, sem que haja a necessidade de instaurar um Procedimento.

**Art. 8º** - Todos os Procedimentos e Atendimentos realizados pela Ouvidoria do Município serão registrados pelos Assessores em livros próprios e programa informatizado, de acesso restrito.

**Art. 9º** - Ao receber a resposta do Procedimento, o Ouvidor Municipal emitirá despacho, determinando que seja encaminhada resposta escrita ao cidadão, contendo cópias reprográficas ou transcrição, na íntegra, da resposta apresentada pelo Órgão da Administração Municipal.

**Art. 10** - Será elaborado relatório mensal a ser encaminhado ao Prefeito e ao Secretário Municipal de Governo e Comunicação Social, no qual constará, obrigatoriamente:

**I** - Síntese de todos os Procedimentos e Atendimentos realizados pela Ouvidoria do Município;

**II** - Planilhas contendo o número de Reclamações, Denúncias, Sugestões e Atendimentos, encaminhados aos Órgãos Públicos da Administração Direta e Indireta;

**III** - Gráficos ilustrativos de movimento constando cada órgão da Administração Pública Municipal;

**IV** - Rol de todos os procedimentos não respondidos no prazo estabelecido no art. 6º.

**Art. 11** - No final de cada ano, o Ouvidor Municipal encaminhará ao Prefeito relatório de prestação de contas das atividades da Ouvidoria do Município.

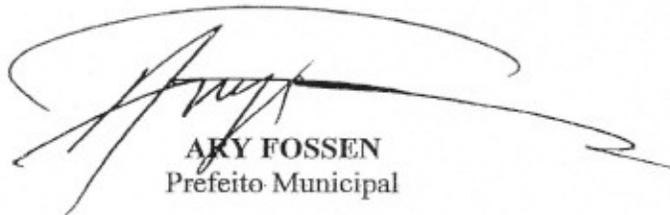


**Art. 12** - A Ouvidoria do Município não aceitará denúncias anônimas, todavia poderá preservar o nome e dados pessoais do denunciante, caso o mesmo se sinta constrangido em ter seu nome divulgado.

**TÍTULO IV**  
**Disposições Finais**

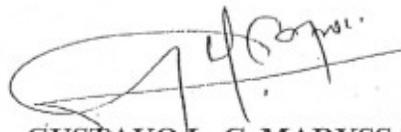
**Art. 13** - Todos os fatos não especificados neste Regimento serão submetidos à análise do Ouvidor e solucionados de acordo com suas peculiaridades.

**Art. 14** - Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.



**ARY FOSSEN**  
Prefeito Municipal

Publicado na Imprensa Oficial do Município e registrado na Secretaria Municipal de Negócios Jurídicos da Prefeitura do Município de Jundiá, aos dezessete dias do mês de fevereiro de dois mil e cinco.



**GUSTAVO L. C. MARYSSAEL DE CAMPOS**  
Secretário Municipal de Negócios Jurídicos