



# DIÁRIO OFICIAL ELETRÔNICO DO MUNICÍPIO DE PRESIDENTE PRUDENTE

Prefeitura Municipal de Presidente Prudente-SP  
Diário criado pela Lei Municipal 9.118/2016  
[www.presidenteprudente.sp.gov.br](http://www.presidenteprudente.sp.gov.br)

Edição nº 2020/Ano IX - 30 DE ABRIL DE 2026

## PREFEITURA MUNICIPAL DE PRESIDENTE PRUDENTE

### SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO

#### DECRETO Nº 37.704, DE 28 DE ABRIL DE 2026

*Regulamenta os capítulos III, IV e V da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública de que trata o § 3º do art. 37 da Constituição Federal.*

**MILTON CARLOS DE MELLO, PREFEITO DO MUNICÍPIO DE PRESIDENTE PRUDENTE - SP**, no uso das atribuições que lhe são conferidas por lei, e

**Considerando** o disposto na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que trata da participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos;

**Considerando** o § 3º do art. 37 da Constituição Federal, que assegura a participação do usuário na administração pública;

**Considerando** a necessidade de regulamentar, no âmbito do Poder Executivo Municipal, os mecanismos de participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos municipais,

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

#### **CAPÍTULO I**

#### **DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 1º** Este Decreto regulamenta, no âmbito do Poder Executivo Municipal, os capítulos III, IV e V da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

**§ 1º** Sujeitam-se ao disposto nesta norma os órgãos da administração direta, as autarquias, as fundações públicas, as empresas públicas e de economia mista e as demais entidades prestadoras de serviços públicos.

**§ 2º** Os órgãos e as entidades da Administração Pública assegurarão ao usuário de serviços públicos o direito à participação na administração pública direta e indireta, bem como a existência de mecanismos efetivos e ágeis de proteção e defesa dos direitos de que trata a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

**Art. 2º** Para fins do disposto neste Decreto, considera-se:

**I** - reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;

**II** - denúncia: ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

**III** - elogio: demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;

**IV** - sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da Administração Pública municipal;

**V** - solicitação de providências: pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da Administração Pública municipal.

**Parágrafo único.** O contido no inciso V aplicar-se-á somente em caso de impossibilidade de solicitação por outros meios disponíveis.

#### **CAPÍTULO II**

#### **DO PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO A SER APLICADO PELOS RESPONSÁVEIS POR AÇÕES DE OUVIDORIA**

**Art. 3º** O responsável por ações de ouvidoria deverá receber, analisar e responder as manifestações dos usuários utilizando-se de linguagem simples, clara, concisa e objetiva.



# DIÁRIO OFICIAL ELETRÔNICO DO MUNICÍPIO DE PRESIDENTE PRUDENTE

Prefeitura Municipal de Presidente Prudente-SP  
Diário criado pela Lei Municipal 9.118/2016  
[www.presidenteprudente.sp.gov.br](http://www.presidenteprudente.sp.gov.br)

Edição nº 2020/Ano IX - 30 DE ABRIL DE 2026

**§ 1º** Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações, sob pena de responsabilidade.

**§ 2º** A certificação da identidade do usuário somente poderá ser exigida quando necessária ao acesso à informação pessoal própria ou de terceiros.

**§ 3º** Fica vedado impor ao usuário qualquer exigência relativa à motivação ou justificativa da manifestação.

**§ 4º** Fica vedada a cobrança de qualquer valor referente aos procedimentos de ouvidoria, ressalvados os custos para a reprodução de documentos, mídias digitais, postagem e correlatos, observada a gratuidade para aqueles que não possam com eles arcar sem prejuízo ao sustento próprio ou da família.

**Art. 4º** No menor prazo possível, no limite de até 30 (trinta) dias, contado da data do recebimento da manifestação, prorrogável excepcionalmente por igual período, mediante justificativa expressa, o responsável por ações de ouvidoria deverá apresentar resposta às manifestações do usuário.

**Art. 5º** As unidades competentes para a prestação do serviço público de que tratar a manifestação deverão responder aos responsáveis por ações de ouvidoria no menor prazo possível, no limite de até 20 (vinte) dias, contado da data do seu recebimento na unidade, prorrogável excepcionalmente por igual período, mediante justificativa expressa.

**§ 1º** Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, em até 20 (vinte) dias, contado da data do recebimento da manifestação, as unidades competentes poderão solicitar ao usuário pedido de complementação de informações, que deverá ser respondido em até 20 (vinte) dias, sob pena de arquivamento, sem produção de resposta.

**§ 2º** O pedido de complementação de informações suspende uma única vez o prazo previsto no *caput* deste artigo, que será retomado a partir da resposta do usuário, sem prejuízo de complementações supervenientes.

**Art. 6º** O responsável por ações de ouvidoria poderá receber e coletar informações dos usuários, com a finalidade de avaliar a prestação dos serviços públicos, bem como auxiliar na detecção e correção de irregularidades, com o respectivo encaminhamento às unidades competentes, sempre que cabível.

## CAPÍTULO III

### DAS DENÚNCIAS

**Art. 7º** A Ouvidoria Municipal é a unidade responsável pelo recebimento, cadastro, análise preliminar e distribuição de denúncias no âmbito do Poder Executivo Municipal.

**Art. 8º** A Ouvidoria Municipal garantirá ao denunciante a possibilidade de:

**I** - formular a denúncia por qualquer meio existente, inclusive oralmente, hipótese na qual será reduzida a termo;

**II** - ter acesso livre e gratuito a meios e canais oficiais de recebimento de denúncia, vedada a cobrança de taxas ou de emolumentos; e

**III** - conhecer os trâmites para fazer uma denúncia, com a disponibilidade da informação em transparência, nos termos do disposto na Lei nº 12.527/2011.

**Art. 9º** A denúncia poderá ser encerrada quando os fatos relatados forem de competência de órgão ou entidade não pertencente ao Poder Executivo Municipal.

**Parágrafo único.** Quando a denúncia for encerrada na forma do *caput*, será dada ciência ao denunciante.

**Art. 10.** As manifestações classificadas como denúncias passarão por análise de admissibilidade na Ouvidoria Municipal, que verificará a existência de indícios mínimos de autoria e materialidade, além da existência de verossimilhança das alegações trazidas.

**§ 1º** A análise prévia da denúncia não se confunde com o juízo de admissibilidade pela área de apuração competente.

**§ 2º** Caso a denúncia seja reclassificada como outra tipologia de manifestação prevista no art. 2º, o denunciante será cientificado pela Ouvidoria Municipal.

**§ 3º** Ausentes os elementos mínimos que possibilitem a adequada apuração dos fatos, a manifestação poderá ser arquivada preliminarmente mediante decisão fundamentada.

**Art. 11.** A Ouvidoria Municipal, após análise preliminar, as encaminhará, no prazo máximo de 5 (cinco) dias, ao órgão finalístico ou unidade interna responsável, quando se tratar de competência de apuração ou de verificação do cumprimento de política pública correspondente.



# DIÁRIO OFICIAL ELETRÔNICO DO MUNICÍPIO DE PRESIDENTE PRUDENTE

Prefeitura Municipal de Presidente Prudente-SP  
Diário criado pela Lei Municipal 9.118/2016  
[www.presidenteprudente.sp.gov.br](http://www.presidenteprudente.sp.gov.br)

Edição nº 2020/Ano IX - 30 DE ABRIL DE 2026

**Parágrafo único.** Quando os fatos relatados nas denúncias indicarem a necessidade de atuação perante a Controladoria-Geral do Município - CGM, com vistas a possível ação de controle interno, as denúncias deverão ser submetidas simultaneamente àquela.

**Art. 12.** A Ouvidoria Municipal ou os órgãos responsáveis pela apuração poderão solicitar ao denunciante que complemente as informações prestadas na denúncia, quando os elementos apresentados não forem suficientes para análise.

**§ 1º** As solicitações de complementação de informações deverão ser atendidas pelo denunciante no prazo de 20 (vinte) dias, contados da data do seu recebimento.

**§ 2º** Não serão admitidos pedidos de complementação de informações sucessivos, exceto se decorrente da necessidade de elucidação de novos fatos ou documentação apresentados.

**§ 3º** O pedido de complementação de informações suspende, por uma única vez, o prazo previsto no art. 5º, que será retomado a partir da resposta do denunciante.

**§ 4º** A falta da complementação da informação pelo denunciante no prazo estabelecido no § 1º deste artigo, acarretará o não conhecimento da denúncia e seu consequente arquivamento, sem a produção de resposta conclusiva.

**Art. 13.** No caso da denúncia, entende-se por conclusiva a resposta que contenha informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes, sobre os procedimentos a serem adotados e respectivo número que identifique a denúncia junto ao órgão apuratório, ou sobre o seu arquivamento.

**Art. 14.** A Ouvidoria Municipal adotará as medidas necessárias à salvaguarda da identidade do denunciante e à proteção das informações recebidas.

**Parágrafo único.** A proteção à identidade independe de prévia habilitação da denúncia pela Ouvidoria Municipal.

**Art. 15.** O compartilhamento dos elementos de identificação do denunciante poderá ser realizado sob as seguintes hipóteses:

I - mediante consentimento do titular;

II - para cumprimento de ordem judicial; ou

III - mediante requerimento dos órgãos de apuração, quando indispensável à análise dos fatos relatados na denúncia.

**§ 1º** Na hipótese prevista no inciso I, a ausência de manifestação do denunciante será considerada negativa de consentimento, para todos os efeitos.

**§ 2º** Na hipótese de negativa, a Ouvidoria Municipal deverá realizar a pseudonimização da denúncia antes de reencaminhar, por instrumento distinto, para o órgão competente.

**§ 3º** No procedimento de pseudonimização, a Ouvidoria Municipal deverá suprimir os elementos de identificação que permitam a associação da denúncia a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional mantida em plataforma de comunicação oficial.

**Art. 16.** Para fins deste Decreto, constituem-se elementos de identificação do denunciante:

I - os dados cadastrais;

II - os atributos genéticos; e

III - os atributos biométricos.

**§ 1º** Além dos elementos de identificação indicados no *caput*, o procedimento de pseudonimização deverá se estender à descrição do fato e seus anexos, observando-se os seguintes procedimentos:

I - nos casos em que houver registros fotográficos ou fonográficos, deverá ser verificada a existência de dados biométricos do denunciante, tais como voz ou imagem que permitam identificá-lo; e

II - na descrição do fato e no texto de documentos anexos, deverá ser verificada a existência de narrativas em primeira pessoa que associem o denunciante a indivíduos, locais, tempos ou fatos específicos.

**§ 2º** Constituem meios de pseudonimização, dentre outros:



# DIÁRIO OFICIAL ELETRÔNICO DO MUNICÍPIO DE PRESIDENTE PRUDENTE

Prefeitura Municipal de Presidente Prudente-SP  
Diário criado pela Lei Municipal 9.118/2016  
[www.presidenteprudente.sp.gov.br](http://www.presidenteprudente.sp.gov.br)

Edição nº 2020/Ano IX - 30 DE ABRIL DE 2026

I - a produção de extrato;

II - a produção de versão tarjada; e

III - a redução a termo de gravação ou relato descritivo de imagem.

**§ 3º** As denúncias que demandarem trabalho desproporcional para a sua pseudonimização poderão ser encaminhadas aos órgãos de apuração sem seus anexos, com indicação de que os documentos estão sob a guarda da Ouvidoria Municipal e que se encontram disponíveis mediante solicitação formal.

**§ 4º** Na hipótese prevista no inciso III do art. 15, necessidade de conhecer a identidade do denunciante for declarada pelo órgão de apuração por ser indispensável à análise dos fatos narrados na denúncia, deverá a Ouvidoria Municipal transferir o sigilo, que, ressalvado expresso consentimento do denunciante, ficará responsável por restringir o acesso às informações pessoais ou que permitam a identificação a terceiros.

**§ 5º** O servidor que divulgar, permitir a divulgação, acessar ou permitir acesso indevido à informação pessoal ou à informação sigilosa sujeitar-se-á à responsabilização civil, penal e administrativa nos termos da lei.

**Art. 17.** A fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade, o envio de denúncias para os órgãos de apuração será realizado por intermédio de plataforma de comunicação oficial.

**Parágrafo único.** Somente poderá ser usado para tratamento de denúncia com elementos de identificação do denunciante, plataforma de comunicação oficial que possua controle de acesso que registre os nomes dos agentes públicos que acessem as denúncias, com as respectivas datas e horário de acesso e o correspondente endereço de protocolos de internet utilizado.

## CAPÍTULO IV

### DO CONSELHO DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

**Art. 18.** A participação dos usuários dos serviços públicos municipais, com vistas ao acompanhamento da prestação e à avaliação dos serviços prestados, será feita por meio do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, previsto na Lei Federal nº 13.460/2017, órgão consultivo, vinculado à Controladoria-Geral do Município, com as seguintes atribuições:

I - acompanhar a prestação dos serviços;

II - participar da avaliação dos serviços prestados;

III - propor melhorias na prestação dos serviços;

IV - contribuir com a definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário;

V - acompanhar e avaliar a atuação do(a) Ouvidor(a); e

VI - manifestar-se quanto às consultas que lhe forem submetidas.

**Art. 19.** O Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, observados os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, será composto da seguinte forma:

I - 5 (cinco) representantes dos usuários de serviços públicos municipais;

II - 5 (cinco) representantes dos órgãos da Administração Pública Municipal, doravante relacionados:

a) 1 (um) da Controladoria-Geral do Município;

b) 1 (um) do Gabinete do Prefeito;

c) 1 (um) da Secretaria Municipal de Administração;

d) 1 (um) da Secretaria Municipal de Planejamento, Desenvolvimento Urbano e Habitação; e

e) 1 (um) da Secretaria Municipal de Tecnologia da Informação.

**§ 1º** Os representantes dos órgãos da Administração Pública Municipal serão indicados pelos respectivos titulares.



# DIÁRIO OFICIAL ELETRÔNICO DO MUNICÍPIO DE PRESIDENTE PRUDENTE

Prefeitura Municipal de Presidente Prudente-SP  
Diário criado pela Lei Municipal 9.118/2016  
[www.presidenteprudente.sp.gov.br](http://www.presidenteprudente.sp.gov.br)

Edição nº 2020/Ano IX - 30 DE ABRIL DE 2026

**§ 2º** A escolha dos representantes dos usuários dos serviços públicos municipais será feita em processo aberto ao público, mediante chamamento oficial a ser publicado, pela Controladoria-Geral do Município, no Diário Oficial e no sítio eletrônico oficial do Município, com antecedência mínima de 1 (um) mês e ampla divulgação, contendo:

- I** - informações sobre o desempenho da função, atribuições e condições para a investidura como conselheiro;
- II** - o endereço eletrônico institucional para recebimento das inscrições, as quais devem ser encaminhadas com o respectivo currículo do interessado; e
- III** - a fixação do prazo de 30 (trinta) dias para o envio das inscrições.

**Art. 20.** O candidato à vaga de conselheiro, no momento do registro de sua inscrição, deverá cumprir e comprovar os seguintes requisitos:

- I** - possuir 18 (dezoito) anos completos;
- II** - estar em pleno gozo dos direitos políticos, mediante apresentação de certidão de quitação com a Justiça Eleitoral;
- III** - idoneidade, mediante declaração assinada pelo interessado, atestando não estar condenado penalmente nem incurso em nenhuma das hipóteses de inelegibilidade previstas na Lei Complementar Federal nº 64/1990;
- IV** - ser residente e domiciliado no município de Presidente Prudente; e
- V** - não ser agente público nem possuir qualquer vínculo, direto ou indireto, com concessionária de serviços públicos e/ou contratada, mediante declaração assinada pelo interessado.

**Art. 21.** Registradas inscrições em número igual ou superior ao de vagas previstas, promover-se-á sorteio entre os inscritos que tenham adimplido a todos os requisitos previstos no art. 20, sendo o primeiro sorteado designado como Conselheiro Titular e o segundo, como Conselheiro Suplente.

**Art. 22.** A nomeação dos membros do colegiado se dará por portaria do Chefe do Poder Executivo, que designará os representantes dos usuários dos serviços públicos, cujo mandato será de 2 (dois) anos, e fará menção à portaria de nomeação dos representantes dos órgãos da Administração Pública municipal, responsáveis por fomentar ações de transparência.

**Parágrafo único.** Aos membros representantes dos usuários dos serviços públicos não será permitido mais de 2 (dois) mandatos consecutivos.

**Art. 23.** O Conselho de Usuários dos Serviços Públicos será coordenado por 4 (quatro) membros, de caráter paritário, cujo presidente será o representante da Controladoria-Geral do Município.

**Parágrafo único.** Os conselheiros elegerão entre seus membros, para a coordenação dos trabalhos em conjunto com o Presidente:

- I** - 1 (um) vice-presidente: escolhido entre os representantes dos usuários dos serviços públicos;
- II** - 2 (dois) secretários: sendo um representante do Poder Público e outro representante dos usuários dos serviços públicos.

**Art. 24.** Na primeira reunião do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos será instituído um grupo de trabalho com o fim específico de elaborar o Regimento Interno que disporá sobre o funcionamento do Conselho, assim como o calendário de encontros ordinários.

**Art. 25.** Os tipos de serviços públicos municipais a serem representados no Conselho de Usuários dos Serviços Públicos serão definidos dentre aqueles mais utilizados e demandados perante os responsáveis por ações de ouvidoria, em aferição a ser realizada pela Controladoria-Geral do Município, por meio da Ouvidoria Municipal.

**Art. 26.** A função de conselheiro será considerada serviço público relevante, sem remuneração.

**Art. 27.** Poderão ser convidados a participar das reuniões do Conselho, com direito a voz e sem direito a voto, representantes do Ministério Público do Estado de São Paulo, da Defensoria Pública do Estado de São Paulo e da Ordem dos Advogados do Brasil.

## CAPÍTULO V

### DISPOSIÇÕES FINAIS

**Art. 28.** Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Presidente Prudente, Paço Municipal "Florivaldo Leal", 28 de abril de 2026.



# DIÁRIO OFICIAL ELETRÔNICO DO MUNICÍPIO DE PRESIDENTE PRUDENTE

Prefeitura Municipal de Presidente Prudente-SP  
Diário criado pela Lei Municipal 9.118/2016  
[www.presidenteprudente.sp.gov.br](http://www.presidenteprudente.sp.gov.br)

---

Edição nº 2020/Ano IX - 30 DE ABRIL DE 2026

---

**MILTON CARLOS DE MELLO**

Prefeito Municipal

**CELSO GAZOLLA BONDARENKO**

Secretário Municipal de Administração

Código identificador: 1409d8b7-3de2-40e9-8914-7b03c3bf3a34

---