DECRETO N° 012/2018, DE 12 DE MARÇO DE 2018.

Regulamenta a estrutura, organização e funcionamento da Ouvidoria do Poder Executivo, e dá outras providências.

O PREFEITO MUNICIPAL DE JATEÍ/MS, no uso da atribuição que lhe confere o inciso VI, do artigo 52 da Lei Orgânica do Município

CONSIDERANDO que a Lei Complementar nº 046, de 16 de dezembro de 2016, cuidou da estrutura administrativa do Poder Executivo Municipal de Jateí, disciplinando as atribuições da Ouvidoria Geral do Município;

CONSIDERANDO a necessidade de regulamentar os procedimentos de serviços de recebimento, cadastro, controle, encaminhamento e respostas das demandas da sociedade submetidas à Ouvidoria Geral, no âmbito do Poder Executivo.

DECRETA:

Capítulo I
DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Este Decreto regulamenta a Ouvidoria Geral do Município, criada pela Lei Complementar nº 046/2016, no âmbito do Poder Executivo Municipal, define as áreas de sua atuação e estabelece a estrutura administrativa necessária ao seu funcionamento.

Parágrafo único. O direito do usuário ao controle adequado dos serviços públicos prestados pelo Município de Jateí será assegurado por meio da Ouvidoria Geral.

Art. 2º A Ouvidoria Geral do Município tem a seguinte estrutura organizacional:

I – Ouvidor Geral do Município.

Capítulo II
DOS PRINCÍPIOS

Art. 3º A Ouvidoria, além dos princípios constitucionais da administração pública, reger-se-ão também por:

I – independência e autonomia para o exercício de suas atribuições sem qualquer ingerência, inclusive político-partidária, visando garantir os direitos do usuário do serviço público;

II – transparência na prestação de informações de forma a garantir a exata compreensão do usuário sobre as repercussões e abrangência do serviço público;

III - confidencialidade para a proteção da informação de modo a assegurar a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem do usuário;

IV – imparcialidade e isenção necessárias para compreender, analisar e buscar soluções para as manifestações, bem como formular críticas e recomendações;

V – acolhimento e acessibilidade, assegurando o atendimento respeitoso e a preservação da dignidade humana.

Art. 4º A Ouvidoria é o canal de comunicação direta entre a Sociedade e o Executivo Municipal, a qual incumbe acolher, processar e encaminhar aos setores competentes da Administração Pública, e responder questionamentos, sugestões, reclamações, denúncias, elogios, pedidos de informação ou providências da população ou de entidades, relativas a prestação dos serviços públicos da Administração Pública Municipal, bem como das entidades privadas de qualquer natureza, que operem com recursos públicos municipais, na prestação de serviços a população, conforme o inciso I, do § 3º, do artigo 37, da Constituição da República.

Capítulo III
DA OUVIDORIA

Seção I
Das Atribuições da Ouvidoria

Art. 5º A Ouvidoria Geral do Município tem as seguintes atribuições:

I – receber, esclarecer, encaminhar, acompanhar ou responder a manifestações, reclamações, denúncias, bem como representações provenientes da população do Município de Jatei, a respeito de atos da Administração Municipal, dando ciência de tudo ao Chefe do Poder Executivo;

II – defender e promover a intercomunicação ágil e dinâmica entre o cidadão-usuário e a Prefeitura Municipal; defender e representar internamente os direitos dos cidadãos e usuários dos serviços da Instituição;

III – prestar informações ao Gabinete do Prefeito e a Assessoria de Comunicação, com o objetivo de tornar públicos os atos da Administração Municipal que estejam sendo questionados pela população;

IV – analisar a manifestação do cidadão, podendo determinar seu arquivamento, motivadamente, quando apresentada de forma vaga, ampla ou genérica;

V – esclarecer dúvidas e auxiliar os cidadãos-usuários acerca dos serviços prestados pela Prefeitura Municipal, atuando na prevenção e solução de conflitos;

VI – garantir que os cidadãos sejam informados sobre as providências adotadas pela administração em relação aos chamados;

VII – realizar diligências nas Unidades da Administração, sempre que necessário para o desenvolvimento de seus trabalhos;

VIII – manter sigilo, quando solicitado, sobre denúncias e reclamações, bem como sobre sua fonte, providenciando, junto aos órgãos competentes, proteção aos denunciantes;

IX – analisar os dados estatísticos das manifestações e seus encaminhamentos;

X – elaborar e manter atualizado relatório dos indicadores anuais;

XI – coordenar a gestão do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC – zelando pelo cumprimento da Lei nº 12.527/2011;

XII – atender as pessoas que procurarem os serviços da Ouvidoria Municipal, registrar a sua declaração e classificar seu conteúdo para efeito de controle de dados e informações;

XIII – manter serviço telefônico gratuito, destinado a receber denúncias ou reclamações;

XIV – realizar as investigações de todo e qualquer ato lesivo ao patrimônio público, mantendo atualizado arquivo de documentação relativa às reclamações, denúncias e representações recebidas;

XV – receber correspondências e expedientes, observando, quando necessário, o devido registro, e encaminhando-os para informação da Procuradoria Jurídica Municipal;

XVI – acompanhar o trâmite dos chamados;

XVII – promover estudos, propostas e gestões, em colaboração com os demais órgãos da Administração Municipal, objetivando aprimorar o andamento da máquina administrativa;

XVIII – elaborar e publicar, trimestral e anualmente, relatório de suas atividades;

XIX – realizar seminários, pesquisas e cursos versando assuntos de interesse da Administração Municipal, no que tange ao controle da coisa pública;

XX – executar outras atividades correlatas.

Art. 6º Para a consecução de seus objetivos, a Ouvidoria Geral do Município de Jateí atuará:

I – por solicitação do Prefeito e dos Secretários Municipais;

II – em decorrência de denúncias, reclamações e representações de qualquer do povo ou de entidades representativas da sociedade.

Art. 7º A Ouvidoria Geral do Município de Jateí poderá instalar núcleos de atendimento no Município.

Art. 8º A Ouvidoria Geral do Município de Jateí será dirigida pelo Ouvidor Geral, nomeado pelo Prefeito, competindo-lhe:

I – propor aos órgãos da Administração, resguardadas as respectivas competências, a instauração de sindicâncias, inquéritos e outras medidas destinadas à apuração de responsabilidade administrativa, civil e comunicações, quando houver indício ou suspeita de infração;

II – requisitar, diretamente e sem qualquer ônus, de qualquer órgão municipal, informações, certidões, cópias de documentos ou volume de autos relacionados com investigações em curso;

III – recomendar a adoção de providências que entender pertinentes, necessária ao aperfeiçoamento dos serviços prestados à população pela Administração Pública do Município de Jateí;

IV – recomendar aos órgãos da Administração a adoção de mecanismos que dificultem e impeçam a violação do patrimônio público e outras irregularidades comprovadas;

V – celebrar termos de cooperação com entidades públicas ou privadas nacionais, que exerçam atividades congêneres às da Ouvidoria.

Parágrafo único. Os atos oficiais da Ouvidoria Geral do Município de Jateí serão publicados na Imprensa Oficial do Município, em espaço próprio reservado ao órgão.

Seção II
Das Garantias da Ouvidoria

Art. 9º Para a consecução de suas atribuições é assegurado à Ouvidoria Geral:

I – ter livre acesso a todos os setores do órgão ou da entidade onde atuam;

II – solicitar informações e documentos diretamente a quem os detenha no âmbito do órgão ou entidade em que atuam;

III – participar de reuniões e eventos em órgãos ou entidades relacionados à sua área de atuação e segmento de ouvidorias;

IV – formar comitês para apurar a opinião dos usuários dos serviços públicos.

§ 1º A Ouvidoria Geral deve colocar à disposição dos usuários dos serviços públicos os meios e acessos necessários para atendimento, preferencialmente, eletrônico, telefônico, pessoal e por correspondência.

§ 2º Os órgãos e as unidades a que se refere o artigo 4º deste Decreto atenderão prioritariamente o que for solicitado pela Ouvidoria Geral, instruindo, sempre que possível, com documentos e observando rigorosamente os prazos estabelecidos.

Seção III
Dos Usuários da Ouvidoria

Art. 10. Usuário é todo aquele que utiliza ou que seja direta ou indiretamente interessado pelos serviços do órgão ou entidade no qual atua a Ouvidoria, classificando-se em:

I – usuários internos: servidores do órgão ou entidade em que atuam a Ouvidoria Geral;

II – usuários externos: cidadãos interessados nos serviços dos órgãos ou entidades em que atuam a Ouvidoria Geral.

Capítulo IV
DO OUVIDOR

Seção I
Das Competências do Ouvidor

Art. 11. O Ouvidor Geral tem as seguintes atribuições:

I – coordenar a Ouvidoria garantindo o atendimento aos seus princípios e o exercício de suas atribuições;

II – selecionar o pessoal para composição da equipe de Ouvidoria;

III – dirigir e coordenar o trabalho das unidades orgânicas subordinadas a Ouvidoria;

IV – representar a Ouvidoria interna e externamente ao órgão ou entidade em que atua;

V – atuar de ofício;

VI – controlar o cumprimento dos prazos previstos neste Decreto;

VII – elaborar os relatórios da Ouvidoria;

VIII – garantir a racionalização de meios tendo em vista sua demanda e os fins a que se destina;

IX – despachar diretamente com o Controlador Geral do Município;

X – participar das reuniões do Secretariado quando convocado;

XI – submeter à consideração superior os assuntos que excedam à sua competência;

XII – propor qualquer alteração administrativa para a execução da programação da Ouvidoria e aperfeiçoamento dos serviços prestados;

XIII – desempenhar outras tarefas compatíveis com a posição e incumbidas pela Controladoria Geral do Município.

Seção II
Das Garantias do Ouvidor

Art. 12. O Ouvidor deverá se reportar diretamente ao Chefe do Poder Executivo e atuar em parceria com os Secretários municipais a fim de promover a qualidade do serviço, a busca da eficiência e da austeridade administrativa, no limite das garantias contidas neste Decreto.

§ 1º Ao Ouvidor é garantida a autonomia na elaboração de pareceres, atos e relatórios, sendo vedada a alteração ou influência sobre estes.

§ 2º Os registros das manifestações, documentos e informações gerados em decorrência das atividades da Ouvidoria são de responsabilidade do Ouvidor, sendo vedada a exclusão, alteração ou eliminação destes por ordem superior ou do próprio Ouvidor, respeitando-se a regulamentação em vigor.

Capítulo V
DOS PROCEDIMENTOS

Seção I
Das Manifestações

Art. 13. O acesso à Ouvidoria Geral poderá ser realizado pessoalmente, de segunda à sexta-feira, no horário normal de atendimento, ou por meio de:

I – correspondência endereçada à Ouvidoria Geral do Município;

II – formulário via internet, no site da prefeitura, ou impresso;

III – ligação telefônica através da Seção Central de Atendimento, pelo telefone (0800-643-1172);

IV – mensagem de texto e/ou multimídia através de aplicativos e redes sociais da ouvidoria (*sms, messenger, whatsapp, telegram* etc);

V – outras mídias disponíveis.

Parágrafo único. Os trotes serão encaminhados à autoridade policial.

Art. 14. Todas as manifestações a que alude o inciso I, do artigo 5º, deste Decreto devem ser registradas.

Parágrafo único. Cabe à Ouvidoria Geral providenciar junto aos usuários, quando possível, as informações complementares necessárias à compreensão do objeto e alcance de sua manifestação, antes dos encaminhamentos internos do expediente.

Art. 15. O Ouvidor poderá denegar o encaminhamento ou interromper o andamento da manifestação, mediante despacho fundamentado ao Secretário Municipal de Administração, cujo conteúdo não traduza irregularidade, não tenha relação com as funções ou atividades desenvolvidas ou exija providências incompatíveis com as possibilidades legais da Ouvidoria, promovendo o arquivamento, comunicando o usuário e indicando sucintamente as razões da decisão.

Art. 16. Deverá o usuário ser orientado, e sempre que possível direcionado, quando o assunto não estiver no âmbito de atuação da Ouvidoria ou do órgão ou entidade em que atua.

Art. 17. As requisições e solicitações de providências feitas pela Ouvidoria devem ser respondidas de forma fundamentada pelas secretarias e órgãos no prazo máximo de 20 (vinte) dias, através de sistema eletrônico institucional ou, por outra forma, previamente ajustada entre a Ouvidoria e o Órgão demandado.

Parágrafo único. Ao receber a demanda da Ouvidoria, as secretarias e os órgãos vinculados a Administração Municipal devem informar o prazo em que irá atendê-la, bem como o cronograma de execução. Em caso de impossibilidade de atendimento, há a obrigação de justificativa fundamentada por escrito.

Art. 18. Constatada a procedência de sugestões, reclamações e denúncias, o Ouvidor Geral deverá encaminhá-las aos respectivos Secretários, visando à:

I – melhoria dos serviços públicos;

II – correção de erros, omissões, desvios ou abusos na prestação dos serviços públicos;

III – apuração de atos de improbidade e de ilícitos administrativos;
IV – proteção dos direitos dos usuários;
V – garantia da qualidade dos serviços prestados.

Seção II
Da Proteção dos Dados

Art. 19. Os dados pessoais do usuário contidos nas manifestações são de acesso restrito.

Parágrafo único. Nas hipóteses em que a identidade do usuário for essencial à tomada de providências no âmbito da Ouvidoria, tal situação deverá ser autorizada pelo usuário, sendo que havendo recusa, caberá o arquivamento do expediente.

Art. 20. As manifestações de autoria desconhecida ou incerta poderão ser admitidas quando forem dotadas de razoabilidade mínima e estiverem acompanhadas de informações ou de documentos que as apresentem verossímeis.

Seção III
Dos Prazos

Art. 21. O prazo máximo de resposta ao usuário será de 20 (vinte) dias corridos.

§ 1º O prazo deverá ser informado ao usuário, assim como a forma de acompanhamento.

§ 2º O prazo referido no *caput* deste artigo poderá ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o interessado.

§ 3º A tramitação interna das manifestações recebidas pela Ouvidoria deverá considerar o prazo estabelecido no *caput* deste artigo.

Seção IV
Dos Relatórios

Art. 22. Sem prejuízo dos relatórios parciais que se fizerem necessários e de relatórios em formatos e periodicidades estabelecidas internamente em cada Órgão ou Entidade, a Ouvidoria Geral deverá emitir relatórios trimestrais consolidados ao Secretário Municipal de Administração, relatórios estatísticos com os tipos de manifestações mais frequentes, por secretaria, por local e período de tempo e avaliação qualitativa dos resultados.

Art. 23. Os relatórios da Ouvidoria são considerados documentos de interesse público e devem ter ampla divulgação.

Parágrafo único. O Ouvidor manterá permanentemente atualizadas as informações e estatísticas referentes às atividades realizadas no âmbito da Ouvidoria do Poder Executivo Municipal.

Capítulo VII
DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 24. A atividade da Ouvidoria é um direito dos cidadãos e usuários dos serviços públicos e um dever inerente a todos os membros da administração pública, que devem:

I – facilitar, priorizar e auxiliar o encaminhamento das demandas provenientes da Ouvidoria, no âmbito de suas respectivas unidades;

II – informar a Ouvidoria sobre todas as alterações de procedimentos que interfiram no interesse dos usuários dos serviços públicos, mantendo sua atualidade;

III – instar a Ouvidoria a manifestar-se em todas as atividades que interfiram nos interesses dos usuários dos serviços públicos;

IV – resguardar a autonomia e independência da Ouvidoria, sendo vedado o acúmulo de funções pelo Ouvidor ou a atribuição de atividades alheias às suas competências.

Art. 25. Compete ainda a autoridade máxima do Órgão ou Entidade, em relação à Ouvidoria:

I – tratar das questões de Ouvidoria diretamente com o Ouvidor;

II – manifestar-se objetivamente sobre os apontamentos dos relatórios da Ouvidoria informando as providências adotadas ou justificando a ausência destas.

Art. 26. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

GABINETE DO PREFEITO MUNICIPAL DE JATEÍ/MS, em 12 de março de 2018.

ERALDO JORGE LEITE
Prefeito Municipal