

DECRETO Nº 5.666 DE 06 DE MAIO DE 2019.



**DISPÕE SOBRE A ESTRUTURA,
ORGANIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO DA
OUVIDORIA MUNICIPAL E DÁ OUTRAS
PROVIDÊNCIAS.**

O Prefeito do Município de Joaçaba (SC), no uso de atribuições que lhe são conferidas por Lei, DECRETA:

Capítulo I
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Fica instituída a ouvidoria Municipal que terá como atribuição receber reclamações, denúncias, elogios, solicitações, sugestões e pedidos de informação pelo usuário, sobre os serviços prestados pela administração pública direta, respeitando os interesses individuais e coletivos legalmente assegurados, da mesma forma, auxiliando a Secretaria de Transparência, Controle e Gestão Pública na investigação e fiscalização das atividades dos órgãos da administração direta do Município de Joaçaba.

Art. 2º A ouvidoria Municipal ficará vinculada à Secretaria de Transparência, Controle e Gestão Pública do município, órgão central do sistema municipal de controle interno.

Art. 3º O ouvidor deverá ser servidor efetivo do município, vinculado diretamente à Secretaria de Transparência, Controle e Gestão Pública.

Capítulo II
DAS COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA

Art. 4º A Ouvidoria do Município de Joaçaba tem as seguintes atribuições:

I - receber e apurar denúncias, reclamações, críticas e pedidos de informação sobre atos considerados ilegais comissivos ou omissivos, arbitrários, desonestos, indecorosos, ou que contrariem o interesse público, praticados por servidores públicos do município de Joaçaba ou agentes públicos;

II - diligenciar junto às unidades da Administração Municipal competentes para a prestação por estes, de informações e esclarecimentos sobre atos praticados ou de sua responsabilidade, objeto de reclamações ou pedidos de informações, na forma do inc. I deste artigo;

III - cobrar respostas coerentes das unidades a respeito das manifestações a eles encaminhados e levar ao conhecimento da direção do órgão ou entidade os eventuais descumprimentos;

IV - manter sigilo, quando solicitado, sobre as reclamações ou denúncias, bem como sobre sua fonte, providenciando, junto aos órgãos competentes, proteção aos denunciantes;

V - informar ao usuário as providências adotadas em razão de seu pedido, excepcionados os casos em que a lei assegurar o dever de sigilo;

VIII - realizar ou apoiar iniciativas de cursos, seminários, encontros, debates, pesquisas e treinamento que tratam sobre temas da Ouvidoria;

IX - comunicar ao órgão da administração direta e indireta competente para a apuração de todo e qualquer ato lesivo ao patrimônio público de que venha a ter ciência em razão do exercício de suas funções, mantendo atualizado arquivo de documentação relativa às reclamações, denúncias e representações recebidas;

X - resguardar o sigilo das informações, mantendo atualizado arquivo de documentação relativa às reclamações, denúncias e representações recebidas;

XI - em caso de urgência, encaminhar via e-mail ou memorando ao Gabinete e/ou à Secretaria, para suas devidas providências e, extraordinariamente, estabelecendo prazo para atender a solicitação ou justificar, sobre suas dificuldades para o atendimento;

XII - atender o usuário de forma adequada, observando os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;

XIII - quando necessário, ouvir a outra parte envolvida bem como visitar o local/serviço onde o fato ocorreu;

XIV - garantir respostas conclusivas aos usuários;

XV - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes;

XVII - na hipótese de ocorrência de denúncia que não seja relacionada às finalidades da Ouvidoria, esta será protocolada e encaminhada ao órgão competente.

§ 1º Não serão objeto de apreciação, por parte da Administração Municipal, as questões pendentes de decisão judicial.

§ 2º A Ouvidoria terá até 20 (vinte) dias úteis para responder o usuário.

Art. 5º Compete ao especificamente ao servidor responsável pela Ouvidoria:

I - planejar, coordenar, acompanhar, supervisionar e elaborar normas e procedimentos padrões, para as atividades da Ouvidoria;

II - receber, analisar, organizar e interpretar o conjunto de manifestações recebidas e produzir um parecer técnico devidamente fundamentado;

III - oficiar as autoridades competentes, cientificando-as das questões apresentadas, e requisitando informações e documentos; e, sendo o caso, recomendando a instauração de procedimentos administrativos para o exame técnico das questões e a adoção de medidas para prevenção de falhas e omissões responsáveis pela inadequada prestação do serviço público;

IV - contribuir com a disseminação das formas de participação da população e do servidor no acompanhamento e fiscalização na execução dos serviços prestados;

V - elaborar relatórios estatísticos e analíticos, sobre os resultados de monitoramento das opiniões expressas pelos usuários, sendo os primeiros, referentes às quantificações das manifestações recebidas e os segundos, referentes ao exame da adequação do atendimento em relação à legislação e ao planejamento estratégico e organizacional, nas questões referidas pelos usuários;

VI - elaborar relatórios anuais com indicadores sobre as críticas do usuário e o nível de solução das Secretarias, para as manifestações registradas na Ouvidoria;

VII - propor, com base nos levantamentos e estudos realizados, medidas que visem aperfeiçoar o serviço público desenvolvido;

VIII - impedir que os relatórios contendam opiniões pessoais e assegurar que eles se restrinjam à análise das adequações do que é oferecido ao público;

IX - realizar, juntamente com a Secretaria de Transparência, Controle e Gestão Pública, o planejamento anual das atividades da Ouvidoria, com avaliações continuadas e participativas, sobre os serviços da unidade;

X - manter postura cooperativa e fluência na comunicação interna com as Secretarias e demais gestores, em benefício dos encaminhamentos em que esteja envolvida a opinião do usuário;

XI - promover o diálogo com o usuário;

XII - organizar a memória história da Ouvidoria.

§ 1º As Secretarias e demais gestores deverão enviar regularmente à Ouvidoria a programação atualizada, os relatórios de gestão com indicadores de avaliação sobre a qualidade dos serviços prestados ao usuário, o relatório de planejamento estratégico participativo e todas as informações solicitadas para o desenvolvimento do serviço de Ouvidoria.

Art. 6º Compete à Ouvidoria, quanto ao atendimento:

I - atender ao usuário, com respeito e cortesia, assegurando a rapidez e a qualidade no

serviço;

II - zelar pela ética pública;

III - colher as reivindicações manifestadas pelo usuário e encaminhar as informações ao setor responsável;

IV - ser solidário e cooperativo para o efetivo cumprimento da missão da Ouvidoria, bem como, dos objetivos, das diretrizes e dos valores da Prefeitura;

V - defender o interesse público expresso nas manifestações dos usuários, sobre o atendimento ao público da Prefeitura e zelar pela unidade da mesma, cumprindo e fazendo cumprir seu planejamento estratégico;

VI - realizar quando possível em conjunto com as áreas envolvidas, prestação de contas, para a avaliação dos usuários, sobre os serviços da unidade e a comunicação direta como usuário dos serviços públicos da Prefeitura;

VII - respeitar e fazer respeitar as normas e regulamentos internos;

VIII - analisar as denúncias a fim de verificar se realmente carecem de investigação;

IX - solicitar instauração de processo administrativo para averiguar denúncias e assim contribuir para que falhas ou omissões não mais aconteçam.

Capítulo III DOS DEVERES E DIREITOS DOS USUÁRIOS

Art. 7º São direitos básicos do usuário:

I - participar do acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;

II - obter e utilizar os serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;

III - acessar e obter informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inc. X do caput do art. 5º da Constituição Federal e na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

IV - proteger informações pessoais, nos termos da Lei nº 12.527, de 2011;

V - atuar de forma integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade.

Art. 8º Será assegurada ao usuário a obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço e na internet por meio do site oficial da Prefeitura

Municipal, especialmente sobre:

I - o horário de funcionamento das unidades administrativas;

II - os serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;

III - o acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações;

IV - a situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado;

V - o valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.

Art. 9º São deveres do usuário:

I - utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;

II - prestar as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas;

III - colaborar para a adequada prestação do serviço;

IV - preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata esta Lei.

Capítulo IV DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO

Art. 10 O atendimento realizado pela Ouvidoria será gratuito, e as reivindicações poderão ser formuladas das seguintes formas:

I - por escrito, redigida e apresentada pelo interessado diretamente afetado;

II - por telefone, desde que o usuário informe seu CPF, nome completo, telefone e endereço residencial;

III - por meio eletrônico, formulário de contato da página da Ouvidoria da Prefeitura ou por e-mail, com as mesmas identificações mencionadas acima;

IV - por carta.

Parágrafo único. No caso de o usuário ser analfabeto, será lavrada ata da manifestação, contendo assinatura de testemunha e aposição da impressão digital do usuário.

Art. 11 Em todos os casos citados acima, o usuário poderá exigir à Ouvidoria que sua

identidade seja mantida em sigilo.

Art. 12 As manifestações dos usuários observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução, especialmente sobre:

I - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;

II - emissão de comprovante de recebimento da manifestação com o número de protocolo;

III - análise e obtenção de informações, quando necessário;

IV - acompanhamento do pedido pela internet;

V - decisão administrativa final;

VI - ciência ao usuário;

VII - satisfação do usuário.

Art. 13 As manifestações serão analisadas pela Ouvidoria que, levando em conta os compromissos de atendimento assumidos pelo ente responsável pela prestação do serviço, deverá:

I - acolher a manifestação;

II - encaminhar a manifestação às Secretarias, obedecendo preferencialmente à ordem de protocolo, desde que dentro do prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis;

III - as demandas encaminhadas para outros órgãos serão acompanhadas pela Ouvidoria, até o término do processo;

IV - avaliar a resposta da Administração Municipal e comunicar ao usuário o resultado de seus estudos, investigações e sugestões no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis;

V - comunicar à Administração Municipal e ao usuário o resultado de suas verificações;

VI - indicar pontos de melhoria a serem encaminhados para a Administração Municipal quando forem detectadas falhas sistemáticas em determinada prestação de serviços.

Art. 14 As manifestações recebidas pela Ouvidoria serão encaminhadas às unidades envolvidas para que possam:

I - no caso de reclamações: explicar o fato, retificá-lo ou não reconhecê-lo como verdadeiro;

II - no caso de denúncias: receber, examinar e encaminhar às unidades administrativas competentes do órgão ou entidade;

III - no caso de sugestões: adotá-las, estudá-las ou justificar a impossibilidade de sua adoção;

IV - no caso de solicitações e/ou pedidos de informações: responder às questões dos solicitantes;

V - no caso de elogios: conhecer os aspectos positivos e admirados da atividade ou do trabalho.

Parágrafo único. Em se tratando as manifestações de denúncias e reclamações referentes aos dirigentes, servidores ou atividades e serviços prestados pelo órgão ou entidade, a Ouvidoria dará o devido encaminhamento aos órgãos de controle e de correição, no âmbito institucional para adoção das medidas cabíveis.

Art. 15 As manifestações levadas à Ouvidoria não suspendem o andamento de processos administrativos.

Art. 16 Como resultados de suas investigações, a Ouvidoria poderá recomendar a adoção de medidas que alterem os processos de trabalhos considerados inadequados, com como a instauração de processo administrativo disciplinar.

Art. 17 Este decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Joaçaba, 06 de maio de 2019.

DIOCLÉSIO RAGNINI

Prefeito

[Download do documento](#)