



PREFEITURA DA
ESCADA
TUA HISTÓRIA OSTENTA CONQUISTAS

Av. Dr. Antônio de Castro, 680,
Jaguaribe, Escada - PE | 55500-000
governodaescada@gmail.com
(81)3534-1400
www.escada.pe.gov.br
CNPJ: 11.294.303/0001-80

DECRETO Nº 107/2022.

Regulamenta a organização, funcionamento e procedimentos da ouvidoria do Poder Executivo Municipal.

A PREFEITA DO MUNICÍPIO DA ESCADA, Estado de Pernambuco, no uso de suas atribuições legais dispostas na Lei Orgânica Municipal;

CONSIDERANDO a necessidade de regulamentação da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e da Resolução do Tribunal de Contas do Estado de Pernambuco nº 159/2021, no âmbito do Município da Escada;

CONSIDERANDO que a Lei Municipal nº 2.574 de 26 de janeiro de 2022, que trata da estrutura administrativa e organizacional da Prefeitura do Município da Escada, disciplinando as atribuições da Ouvidoria Geral do Município;

CONSIDERANDO que a Ouvidoria Geral do Município é parte integrante da estrutura do Gabinete do Prefeito;

CONSIDERANDO a necessidade da proteção e defesa do usuário do serviço público do Município da Escada, bem como a necessidade de regulamentar os procedimentos de serviços de recebimento, cadastro, controle, encaminhamento e respostas das demandas da sociedade, submetidas à Ouvidoria do Município da Escada, no âmbito do Poder Executivo.

DECRETA:

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Este Decreto regulamenta a Ouvidoria Geral do Município, criado pela Lei Municipal nº 2.574 de 26 de janeiro de 2022, pertencente a estrutura do Gabinete do Prefeito, no âmbito do Poder Executivo Municipal, definindo as áreas de sua atuação e estabelecendo a estrutura administrativa necessária ao seu funcionamento.

Art. 2º A Ouvidoria, além dos princípios constitucionais da Administração Pública e das atribuições elencadas no art. 27 da Lei Municipal nº 2.574/2022, reger-se-á também por:



I - Independência e autonomia para o exercício de suas atribuições sem qualquer ingerência, inclusive político-partidária, visando garantir os direitos dos usuários 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 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. 3º 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 Municipal, e responder reclamações, denúncias, elogios e sugestões, relativas a prestação dos serviços públicos da administração pública municipal direta e indireta, conforme o inciso I, do §3º, do artigo 37, da Constituição Federal.

Art. 4º Para os efeitos deste decreto, consideram-se manifestações de ouvidoria:

I - Reclamação: queixa, protesto ou manifestação de desagrado acerca de serviço prestado, ação ou omissão da administração e/ou servidor público considerado ineficiente, não efetivo ou ineficaz;

II - Denúncia: comunicação de prática de suposto ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes, bem como de atos que contrariam o código de posturas do município;

III - Elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre a política ou o serviço público oferecido ou atendimento recebido por servidor público;

IV - Sugestão: manifestação que apresenta ideia ou proposta para corrigir ou melhorar um procedimento, uma prestação de serviço dos órgãos ou entidades da Administração Municipal, Direta, Indireta, Autárquica e Fundacional.



CAPÍTULO II DA OUVIDORIA

SEÇÃO I DAS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

Art. 5º Além das especificadas no artigo 27 da Lei Municipal nº 2.574, de 26 de janeiro de 2022, a Ouvidoria Geral do Município tem como suas atribuições:

I - Receber e apurar denúncias, reclamações e representações sobre atos considerados ilegais, arbitrários, desonestos, ou que contrariem o interesse público, praticado por servidores públicos do Município da Escada, empregados da administração indireta, agentes políticos;

II - Realizar diligências nas Unidades da Administração, sempre que necessário para o desenvolvimento de seus trabalhos;

III - Manter sigilo, quando solicitado, sobre denúncias e reclamações, bem como sobre sua fonte, providenciando, junto aos órgãos competentes, proteção aos denunciantes;

IV - Realizar investigações de todo e qualquer ato lesivo ao patrimônio público, mantendo atualizado arquivo de documentação relativa às reclamações, denúncias e representações recebidas.

Art. 6º Para a consecução de seus objetivos a Ouvidoria Geral do Município da Escada atuará por solicitação do Prefeito e dos Secretários Municipais ou em decorrência de denúncias, reclamações e representações de qualquer cidadão ou de entidades representativas da sociedade.

SEÇÃO II DOS USUÁRIOS DA OUVIDORIA

Art. 7º 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 atua a Ouvidoria;

II - Usuários externos: cidadãos interessados nos serviços dos órgãos ou entidades em que atuam as Ouvidorias.



CAPÍTULO III DAS COMPETÊNCIAS DO OUVIDOR

Art. 8º O Ouvidor Geral tem as seguintes atribuições, além das previstas no artigo 27 da Lei Municipal nº 2.574/2022:

- I - Coordenar a Ouvidoria garantindo o atendimento aos seus princípios e exercício de suas atribuições;
- II - Representar a Ouvidoria interna e externamente no órgão ou entidade em que atua;
- III - Controlar o cumprimento dos prazos previstos neste Decreto;
- IV - Participar de reuniões quando convocado;
- V - Submeter à consideração superior os assuntos que excedam à sua competência;
- VI - Propor qualquer alteração administrativa para a execução da programação da Ouvidoria e aperfeiçoamento dos serviços prestados.

Art. 9º A Ouvidoria Geral do Município 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 indícios ou suspeita de infração;
- II - Recomendar a adoção de providências que entender pertinentes, necessárias ao aperfeiçoamento dos serviços prestados à população pela Administração Pública do Município;
- III - Recomendar aos órgãos da administração a adoção de mecanismos que dificultem e impeçam a violação do patrimônio público e outras irregularidades comprovadas.

CAPÍTULO IV DOS PROCEDIMENTOS

SEÇÃO I DAS MANIFESTAÇÕES



Art. 10. O acesso à Ouvidoria Geral e Setoriais poderá ser realizado pessoalmente, de segunda a sexta-feira, no horário normal de atendimento, ou por meio de:

I - Correspondência endereçada à Ouvidoria Geral do Município;

II - Serviço via internet, no site da prefeitura, ou ainda via e-mail oficial da ouvidoria;

III - Ligação telefônica.

Art. 11. O Ouvidor poderá denegar o encaminhamento ou interromper o andamento da manifestação, mediante despacho fundamentado, 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 expondo sucintamente as razões da decisão.

Art. 12. 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. 13. 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.

Art. 14. Constatada a procedência das sugestões, reclamações e denúncias, o Ouvidor Geral deverá encaminhá-las aos respectivos Secretários, em forma de relatório, visando:

I - Melhoria dos serviços públicos;

II - Correção de erros, omissões, desvios e abusos na prestação dos serviços públicos;

III - Prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis com o funcionamento do serviço público;

IV - Proteção dos direitos dos usuários;

V - Garantia da qualidade dos serviços prestados.

SEÇÃO II
DA RESERVA DE IDENTIDADE



Art. 15. Os dados pessoais do usuário contidos nas manifestações são de acesso restrito, observando os ditames estabelecidos pela Lei nº 13.709/2018 (Lei de Proteção de Dados).

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.

CAPÍTULO V DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 16. Sem prejuízo dos relatórios parciais que se fizerem necessários e de relatórios em formato e periodicidade estabelecidas internamente em cada órgão ou entidade, a Ouvidoria Geral deverá emitir relatórios bimestrais com os tipos de manifestações mais frequentes, por secretaria, por local e período de tempo e avaliação qualitativa dos resultados.

Art. 17. O Ouvidor manterá permanentemente atualizadas as informações e estatísticas referentes às atividades realizadas no âmbito da Ouvidoria do Poder Executivo Municipal.

Art. 18. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Escada, 04 de julho de 2022.


MARIA JOSÉ FIDELIS MOURA GOUVEIA
Prefeita do Município de Escada/PE