DECRETO nº 009/2017, DE 04 DE JANEIRO DE 2017.

ESTABELECE CRITÉRIOS NO ÂMBITO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA DIRETA E INDIRETA A OUVIDORIA GERAL MUNICIPAL E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE ANADIA, Estado de Alagoas, usando de suas atribuições legais e com base no inciso I, do artigo 91 da Lei Orgânica Municipal.

Considerando a necessidade de conferir eficácia ao disposto no art. 37, § 3º da Constituição Federal de 1988, que assegura aos cidadãos o direito de participar da gestão da Administração Pública;

Considerando a necessidade de reforçar, nas atividades de controle da administração pública, o exame da legitimidade, impessoalidade, legalidade, eficiência, moralidade e publicidade;

Considerando a necessidade de promover a atuação integrada e sistêmica da ouvidoria do Poder Executivo municipal, com a finalidade de qualificar a prestação de serviços públicos e o atendimento aos cidadãos;

DECRETA:

Art. 1º A ouvidoria pública do poder executivo municipal deverá observar as normas estabelecidas neste decreto.

Parágrafo único. Considera-se ouvidoria pública municipal a instância de controle e participação social responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos, prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aprimoramento da gestão pública.

Art. 2º A ouvidoria pública municipal deverá atuar em conformidade com os princípios, dentre outros, da legalidade, impessoalidade, finalidade, motivação, razoabilidade,

O FUTURO A GENTE FAZ AGORA

proporcionalidade, moralidade, publicidade, contraditório, solução pacífica dos conflitos e prevalência dos direitos humanos, e de acordo com as seguintes diretrizes:

I - agir com presteza e imparcialidade;

II - colaborar com a integração da ouvidoria;

III - zelar pela autonomia da ouvidoria;

IV - consolidar a participação social como método de governo;

V - contribuir para a efetividade das políticas e dos serviços públicos.

Art. 3º A ouvidoria pública municipal deverá, no âmbito do órgão ou entidade a que se vincula:

I - elaborar plano de trabalho anual;

II - monitorar o cumprimento dos prazos e a qualidade das respostas;

III - promover a conciliação e a mediação na resolução de conflitos entre a sociedade e órgãos, entidades ou agentes do poder executivo municipal;

IV - processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial no que se refere ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Cidadão;

V - produzir dados, informações e relatórios sobre as atividades realizadas;

VI - promover articulação, em caráter permanente, com instâncias e mecanismos de participação social, em especial, conselhos e comissões de políticas públicas, conferências nacionais, mesas de diálogo, fóruns, audiências, consultas públicas e ambientes virtuais de participação social.

§ 1º Os relatórios produzidos pela ouvidoria pública municipal deverão ser enviados ao gabinete do prefeito com periodicidade mínima mensal.

§ 2º A Ouvidoria Municipal deverá manter:

I - sistema informatizado que permita o recebimento e tratamento das manifestações recebidas pela ouvidoria do Poder Executivo municipal;

O FUTURO A GENTE FAZ AGORA

II - sítio eletrônico que promova a interação entre a sociedade e a Administração Pública municipal, bem como a divulgação de informações e estatísticas dos serviços prestados pela ouvidoria pública municipal.

Art. 4º A ouvidoria pública municipal deverá, no âmbito de suas atribuições, receber, dar tratamento e responder, em linguagem cidadã, as seguintes manifestações:

I - sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública municipal;

II - elogio: demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

III - solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração;

IV - reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público; e

V - denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

Parágrafo único. Por linguagem cidadã entende-se aquela que, além de simples, clara, concisa e objetiva, considera o contexto sociocultural do interessado, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

Art. 5º À sugestão recebida pela ouvidoria será oferecida resposta conclusiva dentro do prazo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis, mediante justificativa, por mais 10 (dez).

§ 1º Recebida à sugestão, a ouvidoria deve realizar análise prévia e, se for o caso, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

§ 2º Será considerada conclusiva a resposta que oferece ao interessado a análise prévia realizada, bem como as medidas requeridas às áreas internas, ou a justificativa no caso de impossibilidade de fazê-lo.

§ 3º Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva dentro do prazo estabelecido no caput deste dispositivo, a ouvidoria oferecerá, mensalmente, resposta intermediária, informando o interessado acerca da análise prévia e dos encaminhamentos realizados, bem como das etapas e prazos previstos para o encerramento do processamento da sugestão.

O FUTURO A GENTE FAZ AGORA

Art. 6º O elogio direcionado a agente público específico deve ser a ele encaminhado, dando-se ciência à área de gestão de pessoas para eventual registro em folha funcional.

Parágrafo único. No caso do elogio, é conclusiva a resposta que contenha informação sobre o recebimento e, se for o caso, o encaminhamento.

Art. 7º À reclamação e à solicitação recebidas pela ouvidoria, desde que descritas de modo a atender padrões mínimos de coerência, será oferecida resposta conclusiva, dentro do prazo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis, mediante justificativa, por mais 10 (dez).

§ 1º No caso da reclamação ou solicitação, entende-se por conclusiva a resposta que encerra o tratamento da manifestação, oferecendo solução de mérito ou informando a impossibilidade de seu prosseguimento.

§ 2º Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva dentro do prazo estabelecido no caput, a ouvidoria deverá oferecer, mensalmente, resposta intermediária, informando o interessado acerca dos encaminhamentos realizados e das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação.

Art. 8º À denúncia recebida pela ouvidoria, desde que contenha elementos mínimos de autoria e materialidade, será oferecida resposta conclusiva no prazo máximo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis, mediante justificativa, por mais 10 (dez).

§ 1º No caso da denúncia, entende-se por conclusiva a resposta que contenha informação sobre encaminhamento aos órgãos competentes de controle interno ou externo e sobre os procedimentos a serem adotados.

§ 2º A denúncia poderá ser encerrada quando:

I - estiver dirigida a órgão manifestamente incompetente para dar-lhe tratamento;

II - não contenha elementos mínimos indispensáveis à sua apuração; ou

III - seu autor descumprir os deveres de expor os fatos conforme a verdade; proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé; não agir de modo temerário; ou prestar as informações que lhe forem solicitadas para o esclarecimento dos fatos.

Art. 9º As situações de omissão ou conflito aparente de normas serão tratadas especificamente no âmbito da Ouvidoria Municipal.

O FUTURO A GENTE FAZ AGORA

Art. 10° Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário.

Registre-se, Publique-se e Cumpra-se.

Gabinete do Prefeito Municipal de Anadia/AL, 04 de janeiro de 2017.

JOSÉ CELINO RIBEIRO DE LIMA
Prefeito

O FUTURO A GENTE FAZ AGORA

Redigida na Procuradoria do Município e Publicada no Átrio da Prefeitura Municipal de Anadia pela Secretaria Municipal de Administração e Planejamento, 04 de janeiro de dois mil e dezessete. (04/01/2017)