

**DECRETO Nº 55, DE 31 DE MAIO DE 2017.**

**Ementa: Aprova o Regulamento da Ouvidoria Geral do Município do Jaboatão dos Guararapes e dá outras providências.**

O **PREFEITO DO JABOATÃO DOS GUARARAPES**, no uso das atribuições que lhe foram delegadas pelo artigo 65, incisos V e VII, da Lei Orgânica do Município,

**CONSIDERANDO** o art. 12 da Lei Complementar Municipal nº 15, de 10 de maio de 2013, na redação promovida pela Lei Complementar Municipal nº 27, de 30 de dezembro de 2016, que dispõe sobre a Estrutura Organizacional da Administração Direta e Indireta do Município de Jaboatão dos Guararapes;

**CONSIDERANDO** a Lei Municipal nº 407A, de 03 de junho de 2010, que restabelece o Sistema de Controle Interno Municipal;

**DECRETA:**

**Art. 1º** Fica aprovado o **Regulamento da Ouvidoria Geral do Município (OGM)**, órgão integrante da estrutura da Controladoria Geral do Município, com estrutura, competências e finalidades constantes do **Anexo Único** deste Decreto.

**Art. 2º** Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Jaboatão dos Guararapes, 31 de maio de 2017.

**ANDERSON FERREIRA RODRIGUES**

Prefeito

**ANDRÉA COSTA DE ARRUDA**

Controladora Geral do Município

**VIRGÍNIA AUGUSTA PIMENTEL RODRIGUES**

Procuradora Geral do Município

**Anexo Único**

REGULAMENTO INTERNO

**Ouvidoria Geral do Município – OGM**  
**Regulamento Interno**

## DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

**Art. 1º** A **Ouvidoria Geral do Município (OGM)**, unidade administrativa diretamente vinculada à Controladoria Geral do Município, que tem por finalidade coordenar as atividades de ouvidoria, através de um sistema integrado, que possibilitará receber sugestões, elogios, reclamações, solicitações, informações e denúncias, sobre o desempenho de órgãos e entidades do Poder Executivo, visando contribuir para o fortalecimento da cidadania e a melhoria da qualidade dos serviços prestados pelas instituições.

§1º. Todos os órgãos e entidades do Poder Executivo municipal estão sujeitos ao atendimento da demanda da **OGM** e deverão prestar-lhe informações nos prazos e condições estipulados neste Decreto.

§2º. A Secretaria de Saúde manterá o uso do sistema de ouvidoria próprio do SUS; que tratará, exclusivamente, das questões relacionadas a esta área; e, paralelamente, sempre que demandada pela **Ouvidoria Geral**, prestar-lhe-á atendimento nos prazos e condições especificados neste Decreto.

§ 3º. A Guarda Municipal manterá sistema de ouvidoria próprio, considerando os termos da Lei Municipal nº 634, de 15 de junho de 2011, para tratar de questões relacionadas exclusivamente aos guardas municipais; e, paralelamente, sempre que demandada pela **Ouvidoria Geral** prestar-lhe-á atendimento, nos prazos e condições especificados neste Decreto.

**Art. 2º** Para a condução das denúncias ou reclamações será verificada a pertinência das informações, para posterior encaminhamento aos órgãos responsáveis, com recomendação, se for o caso, de instauração de procedimentos administrativos.

**Art. 3º** No prazo de 30 dias, a contar da data de publicação deste decreto, os órgãos e entidades municipais devem destacar servidor para atuar como Interlocutor entre a **Ouvidoria Geral** e a Unidade Administrativa, sendo ele responsável pelo acompanhamento da execução da demanda e, ao seu término, enviar as respostas, dentro do prazo, à **OGM**.

## DA ORGANIZAÇÃO

**Art. 4º** A **Ouvidoria Geral do Município** tem a seguinte constituição:

- I – Ouvidor-Geral;
- II – Assistente de Ouvidoria; e,
- III – Assistente de Transparência.

## DA COMPETÊNCIA

**Art. 5º** Compete à **Ouvidoria Geral do Município** exercer, em especial, as seguintes atribuições:

- I – coordenar tecnicamente e orientar a atuação dos interlocutores de Ouvidoria das unidades administrativas no âmbito do Poder Executivo Municipal;
- II – promover intercâmbio entre as instituições públicas do Município no que se refere às ações de ouvidoria, através de um sistema integrado em rede;
- III – organizar e interpretar o conjunto das manifestações recebidas e produzir indicativos e quantitativos do nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos municipais;
- IV – receber manifestações dos cidadãos, interpretá-las e buscar soluções para os casos apresentados, notificando os órgãos e entidades municipais competentes para os esclarecimentos necessários e/ou conhecimento, objetivando o aprimoramento do processo de prestação de serviços públicos;
- V – privilegiar a visão do cidadão como sujeito detentor de direitos;
- VI – informar e orientar os cidadãos acerca de suas demandas específicas, dos órgãos e entidades municipais que devem ser acionados, dos encaminhamentos de suas demandas e

de suas responsabilidades;

**VII** – propor a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões dos responsáveis quando da constatação de inadequada prestação do serviço público, sugerindo, inclusive, a expedição de atos normativos e de orientações;

**VIII** – funcionar como agente de interação entre a Gestão Pública e a sociedade;

**IX** – contribuir com a disseminação de informação sobre as formas de participação popular no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços públicos;

**X** – identificar e sugerir padrões de excelência das atividades de ouvidoria do Poder Executivo;

**XI** – garantir a todos os usuários caráter de sigilo, discricção e fidelidade quanto ao conteúdo e providências de suas manifestações;

**XII** – sugerir ações de melhoria, evitando a reincidência de manifestações pertinentes à ineficiência da máquina municipal;

**XIII** – divulgar, de forma ampla e transparente, as ações por ela desenvolvidas;

**XIV** – promover e coordenar sistematicamente ações de fortalecimento do controle social;

**XV** – encaminhar ao Controlador Geral, ao final de cada quadrimestre, relatórios gerenciais com dados estatísticos e qualitativos quanto ao desempenho das unidades administrativas da administração pública municipal;

**XVI** – analisar a qualidade das respostas das manifestações recepcionadas dos setores quanto à cordialidade, à correção textual e à coerência da resposta, retornando-as ao interlocutor de ouvidoria para providenciar a adequação, no caso de descumprimento de qualquer um destes itens;

**XVII** – responder as demandas no prazo de 20 (vinte) dias, contados do recebimento; e,

**XVIII** – desenvolver outras atividades correlatas.

**Parágrafo único.** Não serão objeto de apreciação por parte da **Ouvidoria Geral do Município**, as questões pendentes de decisão judicial.

**Art. 6º** A **Ouvidoria Geral do Município** deverá, em especial, promover o atendimento externo destinado a todo e qualquer cidadão que a procure, considerando, em seu mérito independentemente da forma, todas as manifestações que lhe forem dirigidas.

## **DA RESPONSABILIDADE DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES MUNICIPAIS**

**Art. 7º** Os órgãos e entidades da administração pública municipal deverão prestar apoio e informações à **Ouvidoria Geral do Município**, em caráter prioritário e em regime de urgência, desde que formalmente demandados.

**Art. 8º** As manifestações devem ser respondidas obedecendo aos seguintes prazos:

**I** – doze (12) dias para responder à **Ouvidoria** as manifestações, contados do recebimento; e,

**II** – dois (2) dias para devolver à **Ouvidoria Geral** as manifestações, quando verificado não ser de sua área de atuação.

**§1º.** O prazo referido no inciso I deste artigo poderá ser prorrogado por mais 10 (dez) dias corridos, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente.

**§ 2º.** O termo inicial do prazo referido no inciso I deste artigo começa a contar a partir do dia útil seguinte à data do recebimento do pedido pelo órgão ou entidade detentor da informação.

**§ 3º.** Se o termo final coincidir com dia de sábado, domingo ou feriado, o término do prazo se prorrogará automaticamente para o primeiro dia útil subsequente.

## **DA RESPONSABILIDADE DOS INTERLOCUTORES DE OUVIDORIA.**

**Art. 9º** Os Interlocutores de Ouvidoria de que trata o artigo 4º deste Decreto, designados para esta função, devem obedecer às seguintes diretrizes:

**I** – monitorar sistematicamente as demandas enviadas aos seus setores, encaminhando despachos de cobrança aos gestores, em busca de atender os prazos estabelecido no artigo

9º deste decreto;

**II** – analisar a qualidade das respostas quanto à cordialidade, à correção textual e à coerência, retornando-as ao setor demandado no caso de descumprimento de qualquer um destes itens;

**III** – utilizar o sistema informatizado disponibilizado pela **Ouvidoria Geral**; e,

**IV** – participar, obrigatoriamente, de reuniões e capacitações para as quais forem convocados pela **Ouvidoria Geral do Município**, justificando ausências porventura necessárias.

**Art. 10.** Os objetivos, missão, visão, procedimentos e serviços oferecidos pela **Ouvidoria Geral do Município** devem ser detalhados em regimento específico, aprovado por portaria do Controlador Geral do Município.