

DECRETO Nº 70, DE 27 DE MAIO DE 2021.

Ementa: Altera o Regulamento Interno da Ouvidoria Geral do Município do Jaboaão dos Guararapes (OGM) e dá outras providências.

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

CONSIDERANDO o art. 13 da Lei Complementar Municipal nº 38, de 05/02/2021, que dispõe sobre a Estrutura Organizacional da Administração Direta e Indireta do Município de Jaboaão dos Guararapes;

CONSIDERANDO a Lei Municipal nº 407-A, de 03/06/2010, que estabelece o Sistema de Controle Interno Municipal;

CONSIDERANDO a Lei Federal nº 13.460, de 26/06/2017, sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, em especial o que estabelecem o **Capítulo III – Das Manifestações dos Usuários de Serviços Públicos**, o **Capítulo IV – Das Ouvidorias** e o **Capítulo V – Dos Conselhos de Usuários**;

DECRETA:

Art. 1º O **Regulamento Interno da Ouvidoria Geral do Município (OGM)**, aprovado pelo Decreto Municipal nº 55, de 31 de maio de 2017, unidade administrativa diretamente vinculada à Controladoria Geral do Município, passa a vigorar nos termos do **Anexo Único** deste Decreto.

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

Jaboaão dos Guararapes, 27 de maio de 2021.

ANDERSON FERREIRA RODRIGUES

Prefeito

EDUARDO LYRA PORTO DE BARROS / Procurador Geral do Município

Anexo Único REGULAMENTO INTERNO

REGULAMENTO INTERNO DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO – OGM

Missão

Garantir e ampliar o acesso do cidadão na busca efetiva de seus direitos, atuando enquanto ferramenta de gestão e instrumento de controle social e transparência, além de propor melhorias contínuas na prestação do serviço público.

Visão

Ser referência no Estado em Ouvidoria Pública Municipal, consolidando-se como um órgão ético e confiável na comunicação e articulação entre o cidadão e a gestão municipal.

Valores

A ética, a transparência, o respeito ao cidadão, o comprometimento, a equidade e a paixão em atender bem à população.

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º A **Ouvidoria Geral do Município** (OGM) é a unidade administrativa, diretamente vinculada à Controladoria Geral do Município, que tem por finalidade coordenar as atividades de ouvidoria, através de um sistema integrado, que possibilite receber sugestões, elogios, reclamações, solicitações e denúncias, sobre o desempenho de órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal, visando garantir e ampliar o acesso do cidadão na busca efetiva de seus direitos, atuando enquanto ferramenta de gestão e instrumento de controle social e transparência, além de propor melhorias contínuas na prestação do serviço público municipal.

§ 1º. Sujeitam-se ao disposto neste Regulamento os órgãos da administração direta, as autarquias, as fundações públicas, empresas públicas e de economia mista, controladas direta ou indiretamente pelo município, existentes ou que venham a ser criadas, e as demais entidades prestadoras de serviços públicos.

§ 2º. Os órgãos e as entidades da administração pública municipal e as demais entidades prestadoras de serviços públicos assegurarão ao usuário dos serviços públicos o direito à participação na administração pública direta e indireta, bem como a existência de mecanismos efetivos e ágeis de proteção e defesa dos direitos dos usuários de serviço público.

§ 3º. Todos os órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal estão sujeitos ao atendimento das demandas da **OGM** e deverão prestar-lhe informações nos prazos e condições estipulados neste Regulamento.

§ 4º. A Secretaria Municipal de Saúde manterá o uso do sistema de ouvidoria próprio do SUS (Sistema Único de Saúde), que tratará, exclusivamente, das questões relacionadas a esta área e, paralelamente, sempre que demandada pela **OGM**, prestar-lhe-á atendimento nos prazos e condições especificados neste Regulamento.

§ 5º. A Guarda Municipal manterá sistema de ouvidoria próprio, a Ouvidoria da Guarda Municipal criada pela Lei Municipal nº 634, de 15 de junho de 2011, com o objetivo de contribuir para elevar os padrões de transparência, presteza e segurança das atividades desenvolvidas pela instituição, e, paralelamente, sempre que demandada pela **OGM** prestar-lhe-á atendimento, nos prazos e condições especificados neste Regulamento.

Art. 2º Para os efeitos desta norma, considera-se:

I – administração pública: órgão ou entidade integrante da administração pública de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, a Advocacia Pública e a Defensoria Pública;

II – agente público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;

III – carta de serviço ao usuário: documento elaborado por uma organização pública que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados por ela, como acessar e obter esses serviços e

quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos;

IV – denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

V – elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre a política ou o serviço público oferecido ou atendimento recebido;

VI – identificação: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica.

VII – interlocutor de ouvidoria: Servidor designado pela Unidade Gestora para receber as manifestações de ouvidoria, acompanhar o andamento da demanda até o seu término e enviar as respostas, dentro do prazo, à **OGM**;

VIII – manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios, solicitações e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;

IX – órgão apuratório: Corregedorias através de suas comissões permanentes ou temporárias, e outros órgãos responsáveis por apurar conduta funcional de agentes públicos e irregularidades técnicas e administrativas irregulares;

X – ouvidoria: instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública;

XI – política pública: conjunto de programas, ações e atividades desenvolvidas pelo Estado direta ou indiretamente, com a participação de entes públicos ou privados, que visam a assegurar determinado direito de cidadania, de forma difusa ou para determinado segmento social, cultural, étnico ou econômico;

XII – reclamação: demonstração de insatisfação relativa ao serviço público municipal;

XIII – serviço público: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;

XIV – solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração;

XV – sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos; e,

XVI – usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público.

CAPÍTULO II

DA OUVIDORIA

Art. 3º A **Ouvidoria Geral do Município (OGM)** é chefiada pelo Ouvidor Geral, de livre nomeação e exoneração pelo Prefeito.

Parágrafo único. Além do Ouvidor Geral, integra a **CGM**:

I – Servidores ocupantes de Cargos Comissionados, de livre nomeação e exoneração; e,

II – Servidores Municipais Efetivos nela lotados ou de outros órgãos públicos colocados à disposição.

Seção I

Das Atribuições da Ouvidoria

Art. 4º Além das competências e atribuições definidas no § 1º do art. 13 da Lei Complementar Municipal nº 38, de 05 de fevereiro de 2021, que dispõe sobre a Estrutura Organizacional da Administração Direta e Indireta do Município do Jaboatão, compete à **Ouvidoria Geral do Município** (OGM) exercer, em especial, as seguintes atribuições:

I – promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da legislação de regência;

II – garantir a todos os usuários caráter de sigilo, discricionariedade e fidelidade quanto ao conteúdo e providências de suas manifestações;

III – monitorar e avaliar periodicamente a Carta de Serviços ao Usuário do órgão ou entidade a que esteja vinculada;

IV – analisar a qualidade das respostas das manifestações recebidas 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 uma destas exigências;

V – 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 para o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário;

VI – promover políticas de capacitação e treinamento relacionadas às atividades de ouvidoria e de defesa do usuário de serviços públicos;

VII – manter sistema informatizado de uso obrigatório que permita o recebimento, a análise e a resposta das manifestações enviadas às unidades gestoras;

VIII – avaliar anualmente a prestação dos serviços públicos municipais;

IX – difundir a importância da ouvidoria como instrumento de participação e controle social da administração pública; e,

X – elaborar relatórios mensais das atividades desenvolvidas, dando a devida publicidade.

Art. 5º Com vistas à realização de seus objetivos, a **Ouvidoria Geral do Município** deverá:

I – receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e

II – elaborar, anualmente, Relatório de Ouvidoria, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Art. 6º O Relatório de Ouvidoria de que trata o inciso II do art. 5º deste Regulamento deverá indicar, no mínimo:

I – o número de manifestações recebidas no ano de referência;

II – os motivos das manifestações;

III – a análise dos pontos recorrentes; e,

IV – as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O Relatório de Ouvidoria será:

I – encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e,

II – disponibilizado integralmente na internet, no Portal da Transparência (<https://portaldatransparencia.jaboatao.pe.gov.br/>), com acesso através da página da Prefeitura (www.jaboatao.pe.gov.br).

Art. 7º A **Ouvidoria Geral do Município (OGM)** encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de 20 (vinte) dias, prorrogável por mais 10 (dez) dias de forma justificada.

Parágrafo único. Observado o prazo previsto no *caput*, a **OGM** poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada por mais 10 (dez) dias.

Seção II

Do Recebimento, da Análise e da Resposta de Manifestações dos Usuários

Art. 8º Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos.

Art. 9º A manifestação será dirigida à **Ouvidoria Geral do Município (OGM)** e poderá ser feita preferencialmente por meio eletrônico, ou correspondência convencional, ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo.

Art. 10. A **OGM** assegurará ao usuário a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação.

§ 1º. A identificação do usuário é informação pessoal protegida com restrição de acesso.

§ 2º. São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a **OGM**.

Art. 11. Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos deste Regulamento, sob pena de responsabilidade do agente público.

Art. 12. Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

§ 1º. A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende:

I – recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;

II – emissão de comprovante de recebimento da manifestação;

III – análise e obtenção de informações, quando necessário;

IV – decisão administrativa final; e,

V – ciência ao usuário.

§ 2º. Não serão objeto de apreciação por parte da **OGM**, as questões pendentes de decisão judicial.

Seção III

Das Denúncias

Art. 13. A denúncia recebida será tratada caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à administração pública chegar a tais elementos.

§ 1º. No caso da denúncia, entende-se por conclusiva a resposta que contenha informação sobre o seu encaminhamento ao órgão apuratório competente, sobre os procedimentos a serem adotados e respectivo número que identifique a denúncia junto ao órgão apuratório, ou sobre o seu arquivamento.

§ 2º. Os órgãos apuratórios administrativos internos encaminharão à **OGM** o resultado final do procedimento de apuração da denúncia, a fim de dar conhecimento ao manifestante acerca dos desdobramentos de sua manifestação.

§ 3º. A **OGM** deverá informar a Controladoria Geral do Município, quando existente, a ocorrência de denúncia por ato praticado por agente público ocupante ou não de cargo em comissão ou função de confiança, bem como cargo de empresa pública ou sociedade de economia mista que detenham natureza estratégica.

Art. 14. 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.

CAPÍTULO III

DAS RESPONSABILIDADE

Seção I

Dos Órgãos e Entidades Municipais

Art. 15. 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. 16. 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**.

§ 1º. Em caso de saída ou alteração de interlocutor, o mesmo deverá ser substituído imediatamente.

§ 2º. A substituição deverá ser comunicada à Controladoria Geral do Município por meio de ofício, informando o nome do servidor, matrícula, telefone e endereço eletrônico (e-mail) para contato.

Art. 17. Os órgãos e entidades municipais devem responder às manifestações de ouvidoria obedecendo aos seguintes prazos:

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

II – 2 (dois) dias corridos para devolver à **OGM** 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 usuário.

§ 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 detentora 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.

Seção II

Dos Interlocutores de Ouvidoria

Art. 18. Os Interlocutores de Ouvidoria de que trata o artigo 16 deste Regulamento, 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 estabelecidos no artigo 17 deste Regulamento;

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 uma dessas exigências;

III – utilizar o sistema informatizado disponibilizado pela **OGM**;

IV – atualizar sistematicamente, junto a Unidade Gestora, as cartas de serviços na página da Prefeitura (www.jaboatao.pe.gov.br), disponibilizadas aos usuários dos serviços públicos;

V – atualizar sistematicamente, junto a Unidade Gestora, as informações das Unidades Administrativas disponibilizadas na página da Prefeitura e no Portal da Transparência; e,

VI – participar, obrigatoriamente, de reuniões e capacitações para as quais forem convocados pela **OGM**, justificando ausências porventura necessárias.

CAPÍTULO IV

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Art. 19. Os órgãos e entidades abrangidos por este Regulamento divulgarão Carta de Serviços ao Usuário.

§ 1º. A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 2º. A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

I – serviços oferecidos;

II – requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;

III – principais etapas para processamento do serviço;

IV – previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;

V – forma de prestação do serviço; e,

VI – locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

§ 3º. Além das informações descritas no § 2º deste artigo, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

I – prioridades de atendimento;

II – previsão de tempo de espera para atendimento;

III – mecanismos de comunicação com os usuários;

IV – procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários; e,

V – mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

§ 4º. A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet.

CAPÍTULO V

DO CONSELHO DE USUÁRIOS

Art. 20. A participação dos usuários dos serviços públicos municipais, com vistas ao acompanhamento da prestação e à avaliação dos serviços prestados, se dará por meio do **Conselho de Usuários dos Serviços Públicos**, órgão consultivo, vinculado à **Ouvidoria Geral do Município (OGM)**, com as seguintes atribuições:

I – acompanhar a prestação dos serviços;

II – participar da avaliação dos serviços prestados;

III – propor melhorias na prestação dos serviços;

IV – contribuir com a definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário;

V – acompanhar e avaliar a atuação da **OGM** e dos responsáveis por ações de ouvidoria de cada órgão e entidade prestador de serviços públicos; e,

VI – manifestar-se quanto às consultas que lhe forem submetidas.

Parágrafo único. A avaliação dos serviços prestados de que trata o *caput* ocorrerão, no mínimo, a cada 12 (doze) meses.

Art. 21. O Conselho de Usuários dos Serviços Públicos será composto por usuários dos serviços públicos, selecionados dentre aqueles que se candidatarem voluntariamente mediante chamamento público conduzido pela **OGM**.

§ 1º. O chamamento público a que se refere o *caput* será realizado por meio que garanta ampla publicidade e que seja apto a alcançar, no mínimo, os usuários de serviços públicos cadastrados junto à **OGM**.

§ 2º. A **OGM** deverá adotar critérios de seleção que garantam a representatividade dos usuários inscritos no chamamento público a que se refere o *caput*.

Art. 22. A participação no Conselho de Usuários dos Serviços Públicos será considerada prestação de serviço público relevante, não remunerada.

CAPÍTULO VI

DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 23. Sem prejuízo de outras iniciativas de avaliação, os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos municipais deverão avaliá-los, no mínimo, conforme os seguintes aspectos:

I – satisfação do usuário com o serviço prestado;

II – qualidade do atendimento prestado ao usuário;

III – cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;

IV – quantidade de manifestações de usuários; e,

V – medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§ 1º. A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada doze meses, por meio de instrumentos e metodologia que garanta significância estatística aos resultados.

§ 2º. O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no Portal da Transparência ou da entidade, incluindo o *ranking* das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários na periodicidade a que se refere o § 1º, e servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.

§ 3º. A avaliação realizada por pesquisa de satisfação constituirá subsídio aos indicadores do eixo de controle interno da Controladoria Geral do Município.

CAPÍTULO VII

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 24. Fica delegada competência ao Controlador Geral do Município para, mediante Portarias ou Instruções Normativas, dispor acerca da matéria objeto do presente Regulamento da **Ouvidoria Geral do Município (OGM)**.

Art. 25. As dúvidas e os casos omissos surgidos na aplicação deste **Regulamento Interno** serão dirimidos pelo Controlador Geral do Município.

ANEXOS

ANEXO DECRETO N. 70.2021

[Visualizar](#)