

DECRETO Nº 032 de 12 junho de 2019.

DISPÕE SOBRE O FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA MUNICIPAL DE IBICARÉ (SC)

O Prefeito de Ibicaré, Estado de Santa Catarina, no uso das atribuições que lhe são conferidas, pelo Art. 42 e seguintes da Lei Complementar nº 1.230/2000 e alterações posteriores,

DECRETA:

Capítulo I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Este Decreto dispõe sobre os procedimentos da Ouvidoria Municipal de Ibicaré (SC) de que trata a Lei Federal nº 13.460 de 26 de junho de 2017.

Parágrafo único. Este Decreto recepciona, no âmbito local, as definições previstas no art. 2º da Lei Federal nº 13.460 de 26 de junho 2017, a saber:

I - Usuário - pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

II - Serviço Público - atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;

III - 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;

IV - Agente Público - quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração; e

V - Manifestações - reclamações, denúncias, sugestões, elogios 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.

Art. 2º A Ouvidoria Pública Municipal atuará com os seguintes objetivos:

I - Receber e encaminhar solicitações, reclamações, sugestões, denúncias, elogios à Secretaria competente ou responsáveis pela informação;

II - Promover a participação do usuário na Administração Pública, com o recebimento de suas manifestações;

III - Buscar a satisfação das necessidades dos cidadãos;

IV - Contribuir para o aprimoramento dos serviços públicos prestados aos usuários, conforme expresso na CRFB/88, art.37, § 3º.

Capítulo II DAS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

Art. 3º São atribuições da Ouvidoria:

I - Encaminhar as solicitações, reclamações, sugestões, denúncias e elogios às autoridades competentes para providências cabíveis de seu responsável;

II - Acompanhar a análise o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações dos usuários, monitorando o cumprimento de prazos estabelecidos previamente;

III - Manter o cidadão informado sobre os encaminhamentos de seu pedido;

IV - Promover a comunicação do cidadão com a Administração Pública Municipal;

V - Auxiliar na instrução sobre os pedidos de informação de que trata o art. 7º.

VI - Garantir sigilo quanto à autoria da manifestação quando expressamente solicitado;

VII - Atuar com autonomia e imparcialidade no exercício de suas atividades, garantido o seu acesso às informações necessárias;

VIII - Encaminhar ao Controle Interno comunicação em casos de descumprimento deste Decreto ou irregularidades;

Capítulo III

DO ATENDIMENTO

Art. 4º A Ouvidoria realizará atendimento pessoal ou indireto através dos seguintes meios:

I - Endereço eletrônico (e-mail), com o envio do formulário disponível no link da Ouvidoria, site institucional do Município de Ibicaré (www.ibicare.sc.gov.br);

II - Pessoalmente, com preenchimento do formulário físico;

III - Através do Sistema e-Ouv Municípios no link disponível para acesso no site institucional do Município de Ibicaré (www.ibicare.sc.gov.br).

Art. 5º Não é obrigatória a identificação do usuário, caso a manifestação à Ouvidoria seja classificada como denúncia;

Art. 6º A ouvidoria receberá, dará encaminhamento e intermediará as respostas aos cidadãos sobre 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.

Art. 7º Para as solicitações e respostas no âmbito da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011, a identificação do requerente, e a especificação da informação requerida, torna-se obrigatória, nos termos do artigo 10 da referida lei e, deverá ser realizado no link específico "Acesso à Informação", disponível no site do Município: www.ibicare.sc.gov.br.

Parágrafo único. Se o assunto for de competência de outro órgão, a ouvidoria auxiliará no encaminhamento.

Capítulo IV

DAS RESPOSTAS E DOS PRAZOS

Art. 8º O prazo para resposta conclusiva às manifestações é de até 20 (vinte) dias, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias, com justificativa.

Art. 9º O elogio direcionado a agente público específico será encaminhado a ele e ao setor de desenvolvimento humano para eventual registro em folha funcional.

Parágrafo único. No caso do elogio, a resposta é conclusiva com a informação sobre o recebimento e sobre o encaminhamento, se houver.

Art. 10 Na sugestão, a resposta é conclusiva quando informa ao interessado as medidas, ou a justificativa no caso de impossibilidade de fazê-lo.

Art. 11 No caso da reclamação ou solicitação, a resposta é conclusiva quando encerra o tratamento da manifestação, oferecendo solução ou informando a impossibilidade de seu atendimento.

Art. 12 No caso da denúncia é conclusiva a resposta que contenha informação sobre encaminhamento aos órgãos competentes de controle interno ou externo e sobre as providências que serão adotadas.

Parágrafo único. A denúncia poderá ser encerrada quando for dirigida a órgão incompetente para dar-lhe tratamento, não contenha as mínimas informações, indispensáveis à sua apuração ou o seu autor não prestar as informações solicitadas para o esclarecimento dos fatos.

Art. 13 Se não for possível responder de forma conclusiva neste prazo, a Ouvidoria informará através de resposta intermediária o cidadão, os encaminhamentos feitos, podendo solicitar novas informações.

Art. 14 A contagem do prazo será feita a partir do dia posterior a manifestação.

Art. 15 O pedido feito após as 17h30min será considerado como realizado no dia útil seguinte, para fins de contagem do prazo.

Art. 16 Se o prazo final cair em fim de semana ou feriado será prorrogado para o dia útil seguinte.

Capítulo V

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 17 É dever de todos os órgãos da Administração Pública Municipal, atender com presteza, pedidos de informação ou requisições formuladas pela Ouvidoria do Município.

Art. 18 A Ouvidoria terá avaliação anual a fim de verificar-se a eficácia de suas atividades e as alterações que se fizerem necessárias.

Art. 19 Cabe à Secretaria de Coordenação de Governo e Gestão esclarecer dúvidas em casos não previstos neste Decreto e informar oficialmente as Secretarias ou servidores sobre os procedimentos da Ouvidoria.

Art. 20 A eventual desobediência aos termos deste Decreto por parte do servidor ou o descumprimento dos prazos e procedimentos previstos será comunicada ao Chefe do Poder Executivo Municipal e ao Controle Interno para devida apuração.

Art. 21 Este Decreto entrará em vigor na data de sua publicação.

Gabinete do Prefeito de Ibicaré, em 12 de junho de 2019.

GIANFRANCO VOLPATTO
Prefeito