



“REGULAMENTA A ESTRUTURA, ORGANIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO DA OUIDORIA DO EXECUTIVO MUNICIPAL DE ARAMINA E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.”

MARIA MADALENA DA SILVA, Prefeita Municipal de Aramina, Estado de São Paulo, no uso de suas atribuições legais, e em conformidade com o artigo 68, inciso VI da L.O.M., DE 05/ABR/1990 e

CONSIDERANDO que a Lei nº. 13.460 de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;

CONSIDERANDO a necessidade de regulamentar os procedimentos de serviços de recebimento, cadastro, controle, encaminhamento e respostas das demandas da sociedade submetidas à Ouvidoria do Município de Aramina, no âmbito do Poder Executivo.

DECRETA:

Capítulo I DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º. Este Decreto regulamenta a Ouvidoria Geral do Município, inte-grante da Secretaria de Administração, Finanças e Planejamento, no âmbito do Poder Executivo Municipal, define as áreas de sua atuação e estabelece a estrutura administrativa necessária ao seu funcionamento.

Parágrafo único. O direito do usuário ao controle adequado dos serviços públicos prestados pelo Município de Aramina será assegurado por meio da Ouvidoria.

Capítulo II ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Art. 2º. A Ouvidoria do Município será composta da Ouvidoria Geral e da Ouvidoria da Saúde.

Capítulo III DOS PRINCÍPIOS

Art. 3º. As Ouvidorias, além dos princípios constitucionais da administração pública, reger-se-ão também por:

I - independência e autonomia para o exercício de suas atribuições sem qualquer ingerência, inclusive político-partidária, visando garantir os direitos do usuário 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 a 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. 4º. 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, e responder questionamentos, sugestões, reclamações, denúncias, elogios, pedidos de informação ou providências da população ou de entidades, relativas à prestação dos serviços públicos da Administração Pública Municipal Direta e Indireta, bem como das entidades privadas de qualquer natureza, que operem com recursos públicos municipais, na prestação de serviços a população, conforme o inciso I, do §3º., do artigo 37, da Constituição da República.

Capítulo IV
DA OUVIDORIA

SEÇÃO I
DAS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

Art. 5º. A Ouvidoria Municipal tem as seguintes atribuições:

- I - receber e apurar denúncias, reclamações e representações sobre atos considerados ilegais, arbitrários, desonestos, ou que contrariem o interesse público, praticados por servidores públicos do Município de Aramina, empregados na Administração Indireta, agentes políticos, ou por pessoas, físicas ou jurídicas, que exerçam funções paraestatais, mantidas com recursos públicos;
- 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 as investigações de todo e qualquer ato lesivo ao patrimônio público, mantendo atualizado arquivo de documentação relativa às reclamações, denúncias e representações recebidas;
- V - promover estudos, propostas e gestões, em colaboração com os demais órgãos da Administração Municipal, objetivando aprimorar o andamento da máquina administrativa;
- VI - elaborar e publicar, trimestral e anualmente, relatório de suas atividades;
- VII - realizar seminários, pesquisas e cursos versando assuntos de interesse da Administração Municipal, no que tange ao controle da coisa pública;

Art. 6º. Para a consecução de seus objetivos a Ouvidoria do Município de Aramina atuará:

- I - por solicitação do Prefeito e dos Secretários Municipais;
- II - em decorrência de denúncias, reclamações e representações de qualquer do povo ou de entidades representativas da sociedade.

Art. 7º. A Ouvidoria do Município de Aramina poderá instalar núcleos de atendimento no Município.

Art. 8º. A Ouvidoria do Município de Aramina 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 indício ou suspeita de infração, ad referendum do Secretário de Administração, Finanças e Planejamento;
- II - requisitar, diretamente e sem qualquer ônus, de qualquer órgão municipal, informações, certidões, cópias de documentos ou volume de autos relacionados com investigações em curso;



III - recomendar a adoção de providências que entender pertinentes, necessária ao aperfeiçoamento dos serviços prestados à população pela Administração Pública do Município de Aramina;

IV - recomendar aos órgãos da Administração a adoção de mecanismos que dificultem e impeçam a violação do patrimônio público e outras irregularidades comprovadas;

V - celebrar termos de cooperação com entidades públicas ou privadas nacionais, que exerçam atividades congêneres às da Ouvidoria.

Parágrafo único. Os atos oficiais do Ouvidor Geral do Município de Aramina serão publicados na Imprensa Oficial do Município, em espaço próprio reservado ao órgão.

SEÇÃO II DAS GARANTIAS DA OUVIDORIA

Art. 9º. Para a consecução de suas atribuições é assegurado às Ouvidorias:

I - ter livre acesso a todos os setores do órgão ou da entidade onde atuam;

II - solicitar informações e documentos diretamente a quem os detenha no âmbito do órgão ou entidade em que atuam;

III - participar de reuniões e eventos em órgãos ou entidades relacionados à sua área de atuação e segmento de ouvidorias;

IV - formar comitês para apurar a opinião dos usuários dos serviços públicos.

§1º As Ouvidorias devem colocar à disposição dos usuários dos serviços públicos os meios e acessos necessários para atendimento, preferencialmente, eletrônico, telefônico, pessoal e por correspondência.

§2º Os órgãos e as unidades a que se refere o artigo 4º deste Decreto atenderão prioritariamente o que for solicitado pelas Ouvidorias, instruindo, sempre que possível, com documentos e observando rigorosamente os prazos estabelecidos.

SEÇÃO III DOS USUÁRIOS DA OUVIDORIA

Art. 10. Usuário é todo aquele que utiliza ou que seja direta ou indiretamente interessado pelos serviços do órgão ou entidade no qual atuam as Ouvidorias, classificando-se em:

I - usuários internos: servidores do órgão ou entidade em que atuam as Ouvidorias;

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

Capítulo V DO OUVIDOR

SEÇÃO I DAS COMPETÊNCIAS DO OUVIDOR

Art. 11. O Ouvidor Geral tem as seguintes atribuições:

I - coordenar a Ouvidoria garantindo o atendimento aos seus princípios e o exercício de suas atribuições;

II - selecionar o pessoal para composição da equipe de Ouvidoria setorial;

III - dirigir e coordenar o trabalho das unidades orgânicas subordinadas a Ouvidoria;

IV - representar a Ouvidoria interna e externamente ao órgão ou entidade em que atua;

V - atuar de ofício;

VI - controlar o cumprimento dos prazos previstos neste Decreto;

VII - elaborar os relatórios da Ouvidoria;



- VIII - garantir a racionalização de meios tendo em vista sua demanda e os fins a que se destina;
- IX - despachar diretamente com o Controlador Geral do Município;
- X - participar das reuniões do Secretariado quando convocado;
- XI - submeter à consideração superior os assuntos que excedam à sua competência;
- XII - propor qualquer alteração administrativa para a execução da programação da Ouvidoria e aperfeiçoamento dos serviços prestados;
- XIII - desempenhar outras tarefas compatíveis com a posição e incumbidas pela Controladoria do Município.

SEÇÃO II DAS GARANTIAS DO OUVIDOR

Art. 12. O Ouvidor deverá se reportar diretamente ao Secretário de Administração, Finanças e Planejamento e atuar em parceria com os Secretários municipais e representantes das entidades integrantes da Administração Indireta a fim de promover a qualidade do serviço, a busca da eficiência e da austeridade administrativa, no limite das garantias contidas neste Decreto.

§1º. Ao Ouvidor é garantida a autonomia na elaboração de pareceres, atos e relatórios, sendo vedada a alteração ou influência sobre estes.

§2º. Os registros das manifestações, documentos e informações gerados em decorrência das atividades da Ouvidoria são de responsabilidade do Ouvidor, sendo vedada a exclusão, alteração ou eliminação destes por ordem superior ou do próprio Ouvidor, respeitando-se a regulamentação em vigor.

Capítulo VI DOS PROCEDIMENTOS

SEÇÃO I DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 13. O acesso à Ouvidoria Geral e Setoriais poderá ser realizado pessoalmente, de segunda à sexta-feira, no horário normal de atendimento, ou por meio de:

- I - correspondência endereçada à Ouvidoria Geral do Município;
- II - formulário via internet, no site da prefeitura, ou impresso;
- III - ligação telefônica através da Seção Central de Atendimento;
- IV - mensagem de texto e/ou multimídia através de aplicativos e redes sociais da ouvidoria (SMS, Messenger, Whatsapp, Telegram, etc);
- V - outras mídias disponíveis.

Parágrafo único. Os trotes serão encaminhados à autoridade policial.

Art. 14. Todas as manifestações a que alude o inciso I, do artigo 5º, deste Decreto devem ser registradas.

Parágrafo único. Cabe às Ouvidorias providenciar junto aos usuários, quando possível, as informações complementares necessárias à compreensão do objeto e alcance de sua manifestação, antes dos encaminhamentos internos do expediente.

Art. 15. O Ouvidor poderá denegar o encaminhamento ou interromper o andamento da manifestação, mediante despacho fundamentado ao Secretário de Administração, Finanças e Planejamento, 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 indicando sucintamente as razões da decisão.



Art. 16. 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. 17. 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, através de sistema eletrônico institucional ou, por outra forma, previamente ajustada entre a Ouvidoria e o Órgão demandado.

Parágrafo único. Ao receber a demanda da Ouvidoria, as Secretarias e os órgãos vinculados a Administração Municipal devem informar o prazo em que irá atendê-la, bem como o cronograma de execução. Em caso de impossibilidade de atendimento, há a obrigação de justificativa fundamentada por escrito.

Art. 18. Constatada a procedência de sugestões, reclamações e denúncias, o Ouvidor Geral deverá encaminhá-las aos respectivos Secretários, visando à:

- I - melhoria dos serviços públicos;
- II - correção de erros, omissões, desvios ou abusos na prestação dos serviços públicos;
- III - apuração de atos de improbidade e de ilícitos administrativos;
- IV - prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos na legislação vigente;
- V - proteção dos direitos dos usuários;
- VI - garantia da qualidade dos serviços prestados.

SEÇÃO II DA PROTEÇÃO DOS DADOS

Art. 19. Os dados pessoais do usuário contidos nas manifestações são de acesso restrito.

Parágrafo único. Nas hipóteses em que a identidade do usuário for essencial à tomada de providências no âmbito das Ouvidorias, tal situação deverá ser autorizada pelo usuário, sendo que havendo recusa, caberá o arquivamento do expediente.

Art. 20. As manifestações de autoria desconhecida ou incerta poderão ser admitidas quando forem dotadas de razoabilidade mínima e estiverem acompanhadas de informações ou de documentos que as apresentem verossímeis.

SEÇÃO III DOS PRAZOS

Art. 21. O prazo máximo de resposta ao usuário será de 20 (vinte) dias corridos.

§1º O prazo deverá ser informado ao usuário, assim como a forma de acompanhamento.

§2º O prazo referido no "caput" deste artigo poderá ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o interessado.

§3º A tramitação interna das manifestações recebidas pela Ouvidoria deverá considerar o prazo estabelecido no "caput" deste artigo.

SEÇÃO IV DOS RELATÓRIOS

Art. 22. Sem prejuízo dos relatórios parciais que se fizerem necessários e de relatórios em formatos e periodicidades estabelecidas internamente em cada Órgão ou Entidade, a Ouvidoria Geral deverá emitir relatórios trimestrais consolidados ao Secretário de Administração, Finanças e



Contabilidade, relatórios estatísticos com os tipos de manifestações mais frequentes, por secretaria, por local e período de tempo e avaliação qualitativa dos resultados.

Art. 23. Os relatórios das Ouvidorias são considerados documentos de interesse público e devem ter ampla divulgação.

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

Capítulo VII DA REDE DE OUVIDORIAS

Art. 24. As Ouvidorias setoriais dos órgãos ou entidades de que trata este Decreto compõem a Rede Municipal de Ouvidorias, parte integrante do Poder Executivo Municipal, devendo, além do cumprimento da legislação de regência da matéria, cumprir as diretrizes estabelecidas pela Ouvidoria Geral no âmbito de suas respectivas competências, sob a responsabilidade da autoridade máxima de cada Órgão ou Entidade.

Art. 25. A Ouvidoria da Saúde, órgão próprio e com autonomia, vinculada administrativamente à Ouvidoria Geral do Município, tem como atribuição o atendimento dos cidadãos usuários SUS e servidores públicos da saúde, de forma individual ou coletiva, relativo aos atos praticados pelos servidores públicos e a prestação de serviços do SUS no Município.

Art. 26. O funcionamento e as regras procedimentais das Ouvidorias que integram a Rede de Ouvidorias serão disciplinadas em regulamentos próprios.

Art. 27. O Secretário de Administração, Finanças e Planejamento, ouvida a Ouvidoria Geral, poderá baixar, mediante Resolução e/ou Instrução normativa, normas complementares para o adequado cumprimento deste Decreto.

Capítulo VIII DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 28. A atividade das Ouvidorias é um direito dos cidadãos e usuários dos serviços públicos e um dever inerente a todos os membros da administração pública, que devem:

I - facilitar, priorizar e auxiliar o encaminhamento das demandas proveniente das Ouvidorias, no âmbito de suas respectivas unidades;

II - informar as Ouvidorias sobre todas as alterações de procedimentos que interfiram no interesse dos usuários dos serviços públicos, mantendo sua atualidade;

III - instar as Ouvidorias a manifestar-se em todas as atividades que interfiram nos interesses dos usuários dos serviços públicos;

IV - resguardar a autonomia e independência das Ouvidorias, sendo vedado o acúmulo de funções pelo Ouvidor ou a atribuição de atividades alheias às suas competências.

Art. 26. Compete ainda à autoridade máxima do Órgão ou Entidade, em relação às Ouvidorias:

I - tratar das questões de Ouvidoria diretamente com o Ouvidor;

II - manifestar-se objetivamente sobre os apontamentos dos relatórios da Ouvidoria informando as providências adotadas ou justificando a ausência destas.

Art. 27. As despesas decorrentes do presente Decreto correrão por conta de dotações próprias constantes do Orçamento do Município, suplementadas se necessário.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ARAMINA
ESTADO DE SÃO PAULO

Fls. 059

= **DECRETO MUNICIPAL Nº 2.770 DE 07 DE MAIO DE 2021** =



Prefeita Municipal

Art. 28. Este Decreto entrará em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário.

Aramina, 07 de maio de 2021.


MARIA MADALENA DA SILVA
PREFEITA MUNICIPAL

REGISTRADA e Arquivada na forma da Lei.
Aramina, Data supra.


Leandro Pieraço
Resp. pelo Exp. Da Secretaria