PREFEITURA MUNICIPAL DE PORTO ACRE
GABINETE DO PREFEITO

DECRETO DE REGULAMENTAÇÃO DA OUVIDORIA MUNICIPAL (LEI 13.460/2017)

Regulamenta a Lei n. 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, regulamenta a Ouvidoria Municipal e dá outras providências.

O PREFEITO MUNICIPAL DE PORTO ACRE, no uso das atribuições legais conferidas pela Lei Orgânica do Município, e tendo em vista o disposto na Lei n. 13.709, de 14 de agosto de 2018,

Considerando que a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, disciplina as normas gerais de interesse nacional a serem observadas pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios em matéria de proteção de dados;

Considerando a necessidade de regulamentação das normas específicas e procedimentos da Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, e a necessidade de disciplinar os procedimentos de proteção de dados no âmbito do Poder Executivo do Município de Porto Acre/AC,

DECRETA:

Art. 1º Este Decreto regulamenta, no âmbito do Poder Executivo da Prefeitura Municipal de **Porto Acre**, os procedimentos para para a aplicação da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º - Este decreto disciplina a organização e o funcionamento da Ouvidoria Municipal e do Serviço de Informações ao Cidadão-SIC da administração direta do município de Porto Acre/AC.

Art. 2º - 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 a 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 à população, conforme o inciso I, do § 3º, do artigo 37, da Constituição Federal.

CAPÍTULO II
ATRIBUIÇÕES

Art. 3º - A Ouvidoria Municipal funcionará junto ao Controle Interno e terá as seguintes atribuições:

I - receber e apurar denúncias, reclamações sobre atos considerados ilegais, arbitrários, desonestos ou que contrariem o interesse público praticados por servidores públicos do Município de

Rebouças, empregados na Administração Indireta, agentes políticos, ou por pessoas, físicas ou jurídicas, que exerçam funções paraestatais, mantidas com recursos públicos.

II – receber sugestões e elogios da administração municipal através de telefone, internet e pessoalmente, de cidadãos e de servidores públicos;

III - realizar diligências nas Unidades da Administração, sempre que necessário para o desenvolvimento de seus trabalhos;

IV - promover, independentemente de requerimentos, a divulgação em local de fácil acesso, no âmbito de suas competências, de informações de interesse coletivo ou geral;

V - difundir a importância da ouvidoria como instrumento de participação e controle social da administração pública;

VI - elaborar relatório anual das atividades desenvolvidas, dando a devida publicidade;

VII - identificar deficiência nos serviços e obras públicas, sugerindo ações sistêmicas a fim de superá-las;

VIII – 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;

IX - requisitar, diretamente e sem qualquer ônus, de qualquer órgão municipal, informações, certidões, cópias de documentos ou volume de autos relacionados com investigações em curso;

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

XI – fomentar a participação popular na administração pública, divulgando os instrumentos para sua efetivação e contribuindo para garantir a universalidade de atendimento aos cidadãos;

XII –acompanhar e fiscalizar a prestação dos serviços, informando ao cidadão a respeito das averiguações e providências adotadas pelas unidades administrativas do Poder Executivo Municipal, excepcionados os casos em que a lei assegurar o dever de sigilo;

XIII – auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos;

XIV - propor adoção de medidas de defesa dos direitos dos usuários;

XV - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuários;

XVI - promover a adoção de mediação e conciliação;

XVII - solicitar de forma oficial o atendimento em caráter preferencial e de urgência dos Secretários Municipais, para que no prazo de 05 (cinco) dias, prestem informações, certidões, cópias

de documentos ou volumes de autos de processo relacionados às reclamações e denúncias recebidas;

XVIII - organizar e manter arquivos atualizados da documentação relativa às denúncias, reclamações, representações e sugestões recebidas;

Art. 4º - O acesso à Ouvidoria Municipal poderá ser realizado por meio de:

I - correspondência endereçada à Ouvidoria do Município, por petição escrita e assinada, contendo a qualificação da parte (nome, endereço, profissão, telefone, e-mail, número RG e CPF), acompanhada de cópia de documento de identidade, juntando, se for o caso, documentos que comprovem os fatos alegados;

II - comunicação eletrônica, através de formulário, e-mail ou link próprio através do portal da prefeitura via internet;

III – ligação telefônica.

§1º – As manifestações orais deverão ser reduzidas a termo e protocoladas no sistema informatizado;

§2º - A Ouvidoria Municipal deverá manter, quando solicitado, sigilo sobre a identidade do denunciante e da fonte de informações, sendo facultado ao cidadão realizar denúncia de forma anônima.

§3º As manifestações de autoria desconhecida ou incerta só e somente serão admitidas quando dotadas de razoabilidade mínima e estiverem acompanhadas de informações ou de documentos que se apresentem verossímeis.

Art. 5º - O Serviço de Informações ao Cidadão-SIC funcionará junto à Ouvidoria Municipal, e terá as seguintes atribuições:

I - atender e orientar o público quanto ao acesso a informações;

II - informar sobre a tramitação de documentos nas diversas repartições da administração municipal;

III - realizar audiências ou consultas públicas para incentivo à participação popular e a outras formas de divulgação de informações de interesse público.

IV – difundir a importância da Ouvidoria como instrumento de participação e controle social da administração pública;

V – apresentar ao cidadão resposta adequada, com clareza e objetividade, garantindo a celeridade da tramitação da demanda.

Art. 5º - A Ouvidoria Municipal, além dos princípios constitucionais da administração pública reger-se-á por:

I - transparência na prestação de informações de forma a garantir a exata compreensão do usuário sobre as repercussões e abrangência do serviço público;

II - confidencialidade para a proteção da informação de modo a assegurar a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem do usuário;

III - imparcialidade e isenção necessárias para compreender, analisar e buscar soluções para as manifestações, bem como formular críticas e recomendações;

IV - acolhimento e acessibilidade, assegurando o atendimento respeitoso e a preservação da dignidade humana;

V - à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

Parágrafo único. A administração municipal promoverá os atos de publicidade necessários ao amplo conhecimento dos canais de comunicação da ouvidoria municipal.

CAPÍTULO III
DAS GARANTIAS

Art. 6º - Para a consecução de suas atribuições é assegurado à Ouvidoria Municipal:

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

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

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

IV - submeter à consideração superior os assuntos que excedam à sua competência;

V - propor qualquer alteração administrativa para a execução da programação da Ouvidoria e aperfeiçoamento dos serviços prestados;

VI - cabe a Ouvidoria 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;

CAPÍTULO IV
DOS PROCEDIMENTOS

Art. 7º - As manifestações de cidadãos ou de instituições da sociedade serão dirigidas ao Ouvidor Municipal designado, devendo ser instruídas com documentos e informações que possibilitem a formação de juízo sobre sua procedência e plausibilidade.

Art. 8º - Recebida a denúncia e realizada a análise prévia, o Ouvidor do Município poderá solicitar informações complementares necessárias à compreensão do objeto, devendo:

I – realizar o encaminhamento de ofício ao órgão ou entidade a que se referir a manifestação para que tome ciência ou preste esclarecimento, se for o caso;

II - providenciar a resposta ao cidadão quanto aos questionamentos, sugestões, reclamações, denúncias, elogios, pedidos de informação ou providências relativas à prestação dos serviços públicos;

III - propor a instauração de sindicâncias, inquéritos e outras medidas destinadas à apuração das responsabilidades administrativas, civis e criminais junto à Procuradoria Geral do Município e ao Ministério Público.

Art. 9º - O Ouvidor Municipal poderá denegar o encaminhamento ou interromper o andamento da manifestação, mediante despacho fundamentado quando:

I – o conteúdo não tenha relação com as funções ou atividades desenvolvidas ou exija providências incompatíveis com as possibilidades legais da Ouvidoria, comunicando o usuário e indicando sucintamente as razões da decisão;

II - o conteúdo da denúncia não traduza irregularidade/ilegalidade;

III - não tenha relação com as funções ou atividades desenvolvidas ou exija providências incompatíveis com as possibilidades legais da Ouvidoria;

IV - inexistir informações mínimas que permitam uma investigação sobre o que foi relatado;

V – o conteúdo da manifestação inserida no canal apresenta inconsistências ou sinais claros de inverdades;

VI – a apuração da reclamação não se apresenta como razoável;

VII – a denúncia se resumir a xingamentos ou discursos de ódio;

VIII – não contiver indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade;

IX – o usuário não complementar informações no prazo de 05 dias;

Art. 10º - A Ouvidoria apresentará resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de 30 (trinta) dias úteis, contados da data de seu recebimento, prorrogável por igual período desde que expressamente justificado, e notificará o usuário sobre a decisão administrativa.

§1º - A resposta às manifestações será em linguagem clara, objetiva, simples e compreensível.

§2º - Concluído o processo caberá à Ouvidoria Municipal informar o autor da manifestação, caso identificável, o desfecho do processo, no prazo máximo de 10 (dez) dias, contados da conclusão do processo;

CAPÍTULO V
DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 11. Os casos omissos deverão ser dirimidos tendo em vista o contido na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2019, ou outra que vier a substituí-la, sendo tal norma legal fundamento de validade geral do presente Decreto ou submetidos a análise do Poder Executivo.

Art. 12. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Porto Acre, AC, 7 de março de 2024.

BENÉ DAMASCENO

Prefeito Municipal