



MUNICÍPIO DE ARARAQUARA

DECRETO Nº 11.723
De 07 de junho de 2018

Dispõe sobre o Regimento Interno da Ouvidoria Geral do Município de Araraquara.

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE ARARAQUARA, Estado de São Paulo, no uso de atribuições e competências que lhe são conferidas pela Lei Orgânica do Município de Araraquara, e tendo em vista o disposto na Lei Municipal nº 8.918, de 30 de março de 2017;

DECRETA:

CAPÍTULO I

DO REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Art. 1º Fica aprovado o Regimento Interno da Ouvidoria Geral do Município, conforme dispõe o art. 6º da Lei Municipal nº 8.918, de 30 de março de 2017, nos termos deste Decreto.

CAPÍTULO II

DA FINALIDADE

Art. 2º A Ouvidoria Geral do Município é órgão auxiliar, independente, permanente e com autonomia administrativa e funcional, que tem por objetivo apurar as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos da administração pública municipal direta e indireta, tais como autarquias, fundações e empresas nas quais o Município tenha participação, bem como das entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos públicos, na prestação de serviços à população, conforme o art. 37, § 3º, I da Constituição Federal.

CAPÍTULO III

DAS ATRIBUIÇÕES

Art. 3º A Ouvidoria Geral do Município tem por atribuições:

- I. Promover o controle social da atuação do Poder Executivo municipal;



MUNICÍPIO DE ARARAQUARA

- II. Orientar a atuação das demais unidades de ouvidoria dos órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal;
- III. Examinar manifestações referentes à prestação de serviços públicos pelos órgãos e entidades da administração direta e indireta;
- IV. Examinar manifestações referentes à prestação de serviços de empresas ou de entidades subvencionadas, concessionárias ou permissionárias, que mantenham parceria com o poder público ou que recebam recursos públicos;
- V. Propor a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões pelos responsáveis pela inadequada prestação do serviço público;
- VI. Produzir estatísticas indicativas do nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados no âmbito do Poder Executivo Municipal, os quais deverão ser publicados mensalmente e deixados à disposição da população por meio do sítio eletrônico da Prefeitura Municipal;
- VII. Contribuir com a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento, na fiscalização e no monitoramento da prestação dos serviços públicos;
- VIII. Identificar e sugerir padrões de excelência das atividades de ouvidoria do Poder Executivo Municipal;
- IX. Coordenar as ações de transparência no âmbito municipal;
- X. Sugerir ao Controlador Geral e ao Procurador Geral a propositura de medidas legislativas ou administrativas, visando a corrigir situações de inadequada prestação de serviços públicos, as quais deverão, após análise, ser encaminhadas ao legislativo pelo chefe do poder executivo;
- XI. Promover capacitação e treinamento de servidores municipais que desempenhem funções na ouvidoria;
- XII. Analisar as denúncias e representações recebidas e encaminhá-las à Controladoria Geral do Município, à Comissão de Ética Pública do Município e à Procuradoria Geral do Município, para a adoção das medidas cabíveis;
- XIII. Atuar para a garantia do acesso à informação por parte dos cidadãos, por meio da imprensa e também do sítio eletrônico e das redes sociais da Prefeitura Municipal;
- XIV. Enviar semestralmente ao Prefeito Municipal e à Câmara Municipal relatório de gestão, apresentando os trabalhos desenvolvidos pela Ouvidoria no período;



MUNICÍPIO DE ARARAQUARA

XV. Executar outras tarefas que lhe forem atribuídas pelo Prefeito Municipal.

CAPÍTULO IV

DO FUNCIONAMENTO

Art. 4º Para a consecução dos seus objetivos, a Ouvidoria Geral do Município atuará:

- I. Por iniciativa própria;
- II. Por solicitação do Prefeito, dos Secretários Municipais, da Procuradora Geral do Município, da Comissão de Ética Pública e da Controladoria Geral do Município;
- III. Em decorrência de denúncias, reclamações ou representações de qualquer cidadão e/ou de entidades representativas da sociedade, que exerçam atividades congêneres às da Ouvidoria.

CAPÍTULO V

DA ORGANIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

Art. 5º A Ouvidoria Geral do Município de Araraquara, órgão estruturado como unidade administrativa, está vinculado à Secretaria de Justiça e Cidadania.

Art. 6º A Ouvidoria Geral do Município é composta por 1 (um) Ouvidor Geral do Município e por até 5 (cinco) Assistentes de Ouvidoria, todos empossados e com atribuições de acordo com a na Lei Municipal nº 8.918, de 30 de março de 2017.

CAPÍTULO VI

DO PÚBLICO ALVO E DOS CANAIS DE RELACIONAMENTO

Art. 7º A Ouvidoria Geral do Município tem como público-alvo os cidadãos que desejem formalizar suas manifestações, tais como denúncias, elogios, reclamações, solicitações e sugestões, ou pedidos de acesso à informação relacionados com a Prefeitura de Araraquara, ressalvadas aquelas que forem endereçadas a órgãos integrantes da administração municipal que possuem ouvidoria própria, na forma da Lei.

Parágrafo único. Os acolhimentos mencionados no parágrafo anterior devem ser feitos por ouvidoria especial, cabendo à Ouvidoria Geral do Município apenas a orientação ao cidadão de como fazer a formalização no canal correto de atendimento.



MUNICÍPIO DE ARARAQUARA

Art. 8º A Ouvidoria Geral do Município pode fazer o acolhimento das manifestações recebidas por meio dos seguintes canais de relacionamento com os cidadãos, especificados no portal da Ouvidoria Geral no *site* da Prefeitura de Araraquara:

- I. Presencialmente;
- II. Por telefone;
- III. Por carta;
- IV. Por e-mail;
- V. Por meio de sítio eletrônico oficial;
- VI. Por outros meios que sejam colocados à disposição da Ouvidoria Geral do Município.

Art. 9º A Ouvidoria Geral do Município faz o acolhimento dos cidadãos em seus canais de atendimento dentro do horário de expediente do paço municipal, seguindo os decretos municipais que determinem o calendário de feriados e dias de suspensão nas repartições municipais.

CAPÍTULO VII

DO FLUXO DE ATENDIMENTO DA MANIFESTAÇÃO

Art. 10. As manifestações apresentadas pelo munícipe precisam, obrigatoriamente, ser registradas dentro do fluxo de atendimento da própria Ouvidoria Geral do Município.

§ 1º Fazem parte do fluxo previsto as etapas de acolhimento, registro, classificação, análise, encaminhamento à secretaria responsável, acompanhamento e posicionamento do cidadão.

§ 2º O posicionamento do cidadão manifestante pela Ouvidoria Geral do Município poderá se dar com aviso de recebimento (AR), telefonema, e-mail, dentre outras formas de contato.

Art. 11. Integram a etapa de acolhimento o registro dos seguintes dados:

- I. Data e horário da manifestação;
- II. Nome do cidadão;



MUNICÍPIO DE ARARAQUARA

- III. Número do CPF;
- IV. Indicação se a manifestação é sigilosa ou não;
- V. Indicação do canal de atendimento pelo qual foi recebida a demanda;
- VI. Telefone, e-mail e endereço de residência do cidadão para contato;
- VII. Registro do teor da manifestação;
- VIII. Demais dados que sejam indispensáveis ao registro.

§ 1º Caso o cidadão opte pelo anonimato, a Ouvidoria Geral do Município não é obrigada a dar o retorno à manifestação.

§ 2º A Ouvidoria Geral se compromete a manter o sigilo sobre os dados do manifestante que assim requerer, procedendo apenas com seu registro interno para futuros contatos.

Art. 12. Integra a etapa de classificação da manifestação o registro do tipo de procura feita pelo cidadão, respeitando-se a seguinte tipologia:

- I. Denúncia: comunicação que indique irregularidade na administração ou no atendimento por equipe e/ou servidor que integre a estrutura da Prefeitura de Araraquara;
- II. Elogio: comunicação que demonstre satisfação ou agradecimento por serviço ofertado por qualquer unidade e/ou servidor que integre a estrutura da Prefeitura de Araraquara;
- III. Informação: solicitação de orientação ou de informação relacionada à área de atuação dos órgãos municipais;
- IV. Reclamação: comunicação que relate insatisfação em relação a ações, serviços e/ou equipes que integrem a estrutura da Prefeitura de Araraquara, desde que já requerido oficialmente pelo cidadão na pasta/serviço de origem;
- V. Solicitação: comunicação que contenha um requerimento de atendimento junto à Prefeitura de Araraquara. Neste caso, a Ouvidoria Geral do Município deve, além de fazer o registro, orientar o munícipe para que faça sua solicitação inicial diretamente na pasta relativa ao assunto de seu interesse, cumprindo seu papel pedagógico;
- VI. Sugestão: comunicação que proponha ação considerada útil à melhoria de ações, serviços ou de equipes que integrem a estrutura da Prefeitura de Araraquara.



MUNICÍPIO DE ARARAQUARA

§ 1º A Ouvidoria Geral do Município não faz o acolhimento de manifestações que envolvam direito de vizinhança e que não se relacionem diretamente com área, ação, servidor ou serviço vinculados à Prefeitura de Araraquara.

§ 2º No caso de uma reclamação, a Ouvidoria Geral do Município não faz o acolhimento de manifestações que não tenham sido requeridas pelo próprio cidadão junto à secretaria relacionada.

Art. 13. Integram as etapas de análise e encaminhamento os procedimentos estabelecidos nos arts. 11 e 12, somados à condução da manifestação para a verificação da secretaria municipal à qual estiver vinculada. Caso haja necessidade de abertura de um protocolo físico e impresso, a Ouvidoria Geral do Município poderá fazê-lo em nome do cidadão, com encaminhamento às pastas competentes.

Art. 14. Para tornar célere o atendimento ao cidadão, a Ouvidoria Geral do Município deve contar com o apoio integral das secretarias municipais e de suas equipes.

Parágrafo único. As pastas devem dispor de, no mínimo, dois servidores para serem os interlocutores das secretarias junto à Ouvidoria Geral do Município.

Art. 15. As etapas de acompanhamento, de posicionamento ao cidadão e de encerramento englobam os trabalhos de cobrança das secretarias municipais pela Ouvidoria Geral do Município.

§ 1º O encerramento de uma manifestação pode ocorrer a partir da ciência do cidadão do retorno de seu contato, ou do completo atendimento comprovado pelas pastas por meio de documentos que atestem o que está disposto, quando o caso.

§ 2º Uma manifestação é classificada como não atendida pela Ouvidoria Geral do Município quando, registrada e encaminhada à averiguação da secretaria responsável, não possui solução definitiva em curto prazo e não há projetos para sua consecução a médio ou longo prazos. Torna-se, então, um projeto de estudo da Administração Municipal.

Art. 16. Os relatórios de atendimento da Ouvidoria Geral do Município devem ser publicados mensalmente no sítio eletrônico da Prefeitura de Araraquara.

Parágrafo único. Nos relatórios mensais, a Ouvidoria Geral do Município deve explicitar o total de registro dos cidadãos por:



MUNICÍPIO DE ARARAQUARA

- I. Quantidade de acolhimentos;
- II. Percentual de registros dos cidadãos por tipo de manifestação;
- III. Temas mais comuns relacionados a cada tipo de manifestação registrada;
- IV. Manifestações registradas por unidade administrativa, em números totais;
- V. Número de manifestações registradas por secretarias no período averiguado e que já foram atendidas/solucionadas pelas pastas;
- VI. Percentual mensal de pendências das manifestações registradas por secretaria;
- VII. Média ao atendimento da manifestação por secretaria para retorno ao cidadão, em dias.

Art. 17. Cabe à Ouvidoria Geral do Município fomentar com dados e informações o Prefeito Municipal e o Gabinete do Prefeito Municipal, além das demais pastas, quando for o caso, com diagnósticos e recomendações.

CAPÍTULO VIII

DOS PRAZOS

Art. 18. A Ouvidoria Geral do Município zelarà pelo cumprimento dos seguintes prazos:

- I. De 2 (dois) dias úteis para processos em análise;
- II. De 5 (cinco) dias úteis para as unidades administrativas darem retorno à Ouvidoria Geral do Município;
- III. De 30 (trinta) dias úteis para a conclusão dos processos.

§ 1º Serão considerados processos em análise aqueles que dependam de parecer da equipe da Ouvidoria Geral do Município após o seu registro inicial e/ou após o retorno dado pelas unidades administrativas demandadas.

§ 2º A Ouvidoria Geral do Município orientará as unidades administrativas de que, na impossibilidade de efetuação do retorno no prazo previsto no inciso II, deverá ser enviada uma resposta parcial, com a indicação do procedimento a ser instaurado e com sua perspectiva de conclusão.



MUNICÍPIO DE ARARAQUARA

§ 3º A Ouvidoria Geral do Município acatará, desde que fundamentadas, as respostas parciais concedidas pelas unidades administrativas.

§ 4º As manifestações que não recebam a atenção ou retorno das secretarias serão levadas ao conhecimento da Controladoria Geral do Município.

CAPÍTULO IX

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 19. Em caso de férias, afastamentos, licenças, nojo e gala do Ouvidor Geral, o Chefe do Executivo designará um dos Assistentes de Ouvidoria para o exercício interino da função de Ouvidor Geral.

Art. 20. Os casos omissos do presente Decreto poderão ser objeto de ato próprio da Ouvidoria Geral do Município.

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

Art. 22. Ficam revogadas as disposições em contrário.

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE ARARAQUARA, aos 07 (sete) dias do mês de junho do ano de 2018 (dois mil e dezoito).

EDINHO SILVA,
Prefeito Municipal

DONIZETE SIMIONI
Secretário de Gestão e Finanças

Publicado na Coordenadoria Executiva de Justiça e Cidadania, na data supra.

ERNESTO GOMES ESTEVES NETO
Coordenador Executivo de Justiça e Cidadania

Arquivado em livro próprio 01/2018. ("PC").