



ESTADO DO PARÁ
MUNICÍPIO DE COLARES
PREFEITURA MUNICIPAL DE COLARES
GABINETE DO PREFEITO

DECRETO Nº 067, DE 31 DE OUTUBRO DE 2017.

Regulamenta a estrutura, organização e funcionamento das Ouvidorias do Executivo Municipal de Colares, e dá outras providências.

FRANCISCO PEDRO ARANHA DE OLIVEIRA, Prefeito de Colares, no uso das atribuições que lhe são conferidas pela Lei Orgânica do Município, e

CONSIDERANDO que a Ouvidoria Geral do Município deve integrar a estrutura da Secretaria do Gabinete, estando o Ouvidor subordinado direta e indiretamente ao Chefe do Gabinete Central;

CONSIDERANDO a necessidade de se criar o cargo de Ouvidor da Geral Municipal;

CONSIDERANDO ainda a necessidade de se proteger e defender o usuário do serviço público do Município de Colares;

CONSIDERANDO por fim 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 Colares, no âmbito do Poder Executivo,

DECRETA:

Capítulo I

DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Este Decreto regulamenta a Ouvidoria Geral do Município, e ouvidoria de saúde, criadas no âmbito do Poder Executivo Municipal, definindo as áreas de sua atuação e estabelecendo a estrutura administrativa necessária ao seu funcionamento.

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

Capítulo II

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Art. 2º A Ouvidoria Geral do Município tem a seguinte estrutura organizacional:

- I - Ouvidor Geral do Município;
- II - Ouvidoria da Saúde;



ESTADO DO PARÁ
MUNICÍPIO DE COLARES
PREFEITURA MUNICIPAL DE COLARES
GABINETE DO PREFEITO

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 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 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 Geral do Município e a ouvidoria em saúde 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 Colares, 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;



ESTADO DO PARÁ
MUNICÍPIO DE COLARES
PREFEITURA MUNICIPAL DE COLARES
GABINETE DO PREFEITO

- III - manter sigilo, quando solicitado, sobre denúncias e reclamações, bem como sobre sua fonte, providenciando, junto aos órgãos competentes, proteção aos denunciantes;
- IV - manter serviço telefônico gratuito, destinado a receber denúncias ou reclamações;
- V - realizar as investigações de todo e qualquer ato lesivo ao patrimônio público, mantendo atualizado arquivo de documentação relativa às reclamações, denúncias e representações recebidas;
- VI - promover estudos, propostas e gestões, em colaboração com os demais órgãos da Administração Municipal, objetivando aprimorar o andamento da máquina administrativa;
- VII - elaborar e publicar, trimestral e anualmente, relatório de suas atividades;
- VIII - realizar seminários, pesquisas e cursos versando assuntos de interesse da Administração Municipal, no que tange ao controle da coisa pública.
- IX - garantir o cumprimento da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, em consonância com o Acesso à Informação Pública e a Autoridade Gestora Municipal, visando:
- a) promover, independentemente de requerimentos, a divulgação em local de fácil acesso, no âmbito de suas competências, de informações de interesse coletivo ou geral (Transparência Ativa);
 - b) o acesso a informações públicas por meio do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), em local com condições apropriadas para atender e orientar o público (Transparência Passiva); e
 - c) promover, sempre que possível, a integração dos bancos de dados da Prefeitura, gerando eficiência no controle dos recursos do Município e possibilitando efetivo Controle.

Art. 6º Para a consecução de seus objetivos a Ouvidoria Geral do Município de Colares 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 Geral do Município de Colares poderá instalar núcleos de atendimento no Município.

Art. 8º A Ouvidoria Geral do Município de Colares e a ouvidoria de saúde, serão dirigidas pelo Ouvidor Geral e pelo ouvidor de saúde respectivamente, nomeados pelo Prefeito, podendo acumular a função de ouvidor com outro cargo dentro do mesmo quadro da administração municipal, desde que compatível sua carga horaria de trabalho e respeitando o que versa a constituição federal sobre o assunto, competindo-lhe:



ESTADO DO PARÁ
MUNICÍPIO DE COLARES
PREFEITURA MUNICIPAL DE COLARES
GABINETE DO PREFEITO

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 chefe do Gabinete Central;

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 Colares;

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 da Ouvidoria Geral do Município de Colares 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





ESTADO DO PARÁ
MUNICÍPIO DE COLARES
PREFEITURA MUNICIPAL DE COLARES
GABINETE DO PREFEITO

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 e o ouvidor da saúde 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 procurador geral do município e com o Controlador Geral do Município;
- X - participar das reuniões do Secretariado quando convocado;
- XI - submeter à consideração superior, procurador ou controlador, 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 Geral do Município.



ESTADO DO PARÁ
MUNICÍPIO DE COLARES
PREFEITURA MUNICIPAL DE COLARES
GABINETE DO PREFEITO

SEÇÃO II
DAS GARANTIAS DO OUVIDOR

Art. 12 O Ouvidor deverá se reportar diretamente ao chefe de Gabinete Central e atuar em parceria com a procuradoria geral do município, controladoria geral do município, 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 elaboração de pareceres meramente opinativos e relatórios, podendo ser submetido a apreciação final do procurador geral do município e do controlador geral do município 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 de 08:00 às 13:00hs, 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 chefe de Gabinete Central, cujo



ESTADO DO PARÁ
MUNICÍPIO DE COLARES
PREFEITURA MUNICIPAL DE COLARES
GABINETE DO PREFEITO

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 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 em Lei Municipal.
- 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.



ESTADO DO PARÁ
MUNICÍPIO DE COLARES
PREFEITURA MUNICIPAL DE COLARES
GABINETE DO PREFEITO

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 e a ouvidoria de saúde, deverão emitir relatórios trimestrais consolidados ao chefe de Gabinete Central, 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, se criadas, 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.



ESTADO DO PARÁ
MUNICÍPIO DE COLARES
PREFEITURA MUNICIPAL DE COLARES
GABINETE DO PREFEITO

Art. 27 O Chefe de Gabinete Central, ouvida a Ouvidoria Geral, poderá baixar, mediante Resolução e/ou Instrução normativa, normas complementares para o adequado cumprimento deste Decreto.

Art. 28 O Chefe de Gabinete Central e a Ouvidoria Geral promoverão a articulação da Rede Municipal de Ouvidorias, se criadas, com ouvidorias de outras esferas da Administração Pública, ouvidorias da iniciativa privada e entidades congêneres.

Capítulo VIII
DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 29 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 possível o acúmulo de funções pelo Ouvidor ou a atribuição de atividades alheias às suas competências, caso haja compatibilidade de horário para executar esse serviço.

Art. 30 Compete ainda a 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. 31 Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário, podendo ser revisto a qualquer tempo, atendendo aos interesses públicos.

PREFEITURA MUNICIPAL DE COLARES - PA, em 31 de outubro de 2017.


FRANCISCO PEDRO ARANHA DE OLIVEIRA
PREFEITO MUNICIPAL