DECRETO Nº _____, DE ____ DE OUTUBRO DE 2019.

REGULAMENTA OS PROCEDIMENTOS DOS USUÁRIOS NA UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DA OUVIDORIA.

O **PREFEITO MUNICIPAL DE SOBRAL**, no uso de suas atribuições que lhe conferem os incisos IV e VII, do art. 66, da Lei Orgânica do Município;

CONSIDERANDO a competência institucional da Secretaria da Ouvidoria, Gestão e Transparência (SEGET) de promover a articulação entre a sociedade e as ações governamentais em consonância com a política de ouvidoria do Município, nos termos do art. 22, inciso XIX da Lei Municipal nº 1.607, de 02 de fevereiro de 2017;

CONSIDERANDO a Lei Federal nº 12.527 de 18 de novembro de 2011, que regula o acesso a informações;

CONSIDERANDO a Lei Municipal nº 1.848, de 09 de abril de 2019, que define regras específicas para implementação do disposto na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, no âmbito da Administração Pública do Município de Sobral;

CONSIDERANDO a necessidade de assegurar o direito do cidadão à prestação de serviços de qualidade, ao acesso à informação e à ampliação do espaço de participação e controle social; e

CONSIDERANDO a necessidade da Ouvidoria atuar como canal de intermediação do processo de participação popular, possibilitando ao cidadão contribuir com a implementação das políticas públicas e a avaliação dos serviços prestados;

DECRETA:

Capítulo I
Das Disposições Preliminares

Art. 1º A Política de Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Sobral visa fomentar a participação da sociedade e o exercício do controle social, assegurando o direito à cidadania e à transparência dos serviços prestados pelo Poder Executivo Municipal, com atuação ética, por meio da escuta imparcial das partes envolvidas, preservando o direito de livre expressão e julgamento dos cidadãos.

Art. 2º São diretrizes da Ouvidoria Geral da Prefeitura de Sobral:

I - Facilitar o acesso ao cidadão, disponibilizando canais de atendimento para recepção e tratamento de sugestões, elogios, reclamações, críticas, denúncias, solicitações de serviços e informações afetas aos serviços públicos prestados pelos órgãos do executivo municipal;

II - Adotar modelo de gestão em rede que garanta a uniformidade de processos e procedimentos e a vinculação das ouvidorias setoriais à direção superior dos seus respectivos órgãos;

III - Disponibilizar informações e apresentar recomendações para dar suporte ao processo decisório e à formulação de novas políticas públicas;

CHEFIA DO GABINETE PREFEITURA DE SOBRAL

IV - Contribuir para a reformulação de produtos, serviços, procedimentos e rotinas processuais a fim de que o cidadão seja melhor atendido, em qualidade, tempo e custo;

V - Atuar com profissionais devidamente qualificados, que sejam capazes de estabelecer a intermediação entre os órgãos e a sociedade.

Capítulo II
Dos Princípios e Objetivos

Art. 3º São Princípios da Ouvidoria Geral do Município de Sobral:

I - Representação dos interesses do cidadão;

II - Imparcialidade no processo de atendimento das manifestações;

III - Discrição, confidencialidade e sigilo;

IV - Tratamento e resposta efetiva das manifestações.

Art. 4º São objetivos da Ouvidoria:

I - Contribuir de forma contínua para a melhoria do serviço público municipal e a satisfação do cidadão;

II - Atuar de forma integrada, no sentido de buscar soluções e respostas para as demandas do cidadão;

III - Promover ações de educação social visando o exercício da cidadania;

IV - Padronizar e sistematizar os prazos e procedimentos de atuação das ouvidorias setoriais;

V - Promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário.

Capítulo III
Da Estrutura e Funcionamento

Art. 5º A Ouvidoria Geral do Município de Sobral está vinculada à Secretaria da Ouvidoria, Gestão e Transparência (SEGET) da Prefeitura de Sobral.

Art. 6º A Coordenadoria da Ouvidoria e Transparência tem a seguinte estrutura organizacional:

I - Célula de Ouvidoria;

II - Célula de Transparência e Acesso a Informação;

Art. 7º O compartilhamento das demandas recebidas pela Ouvidoria ocorrerá via sistema informatizado da Prefeitura ao setor competente na resolução da manifestação.

I - O recebimento da demanda se dará por ouvidor setorial indicado por cada órgão do Município;

II - Após a resolução da demanda, o ouvidor setorial compartilhará resposta, via sistema, ao setor da Ouvidoria, que exercerá as providências para encaminhamento de resposta ao cidadão manifestante.

Capítulo IV
Das Manifestações

Art. 8º As manifestações consistem nas demandas apresentadas pelos cidadãos, compreendendo sugestões, elogios, reclamações, denúncias, pedidos de informações e outros pronunciamentos que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

§1º As manifestações relacionadas a objeto de processos em tramitação na esfera judicial não serão apuradas pela Ouvidoria.

§2º O prazo máximo para a conclusão da apuração das manifestações na Ouvidoria será de até 10 (dez) dias a contar da data do compartilhamento ao Órgão responsável, podendo ser prorrogado por igual período mediante justificativa.

§3º Em caso de não conclusão da manifestação, o Órgão responsável pelo retorno da demanda deverá encaminhar à Ouvidoria resposta intermediária, de modo a cumprir o prazo estabelecido no parágrafo anterior.

§4º A Ouvidoria encaminhará ao cidadão resposta intermediária com o intuito de dar conhecimento ao cidadão de sua demanda.

§5º Em caso de ausência de resposta, após findo do prazo estabelecido no §2º, a Ouvidoria dará ciência da situação ao Secretário(a) do órgão responsável pela demanda.

§6º Em caso de não encaminhamento de resposta ou de ausência conclusão da demanda encaminhada ao Secretário(a), no prazo de 10 (dez) dias, a situação será direcionada para conhecimento do Chefe do Poder Executivo, conforme dispõe o fluxograma no Anexo I deste Decreto.

Art. 9º As respostas das manifestações referentes a pedido de Acesso à Informação obedecerão aos prazos dispostos na Lei nº 12.527/2011.

Parágrafo único. O prazo não será superior a 20 (vinte) dias, podendo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente.

Art. 10. As manifestações dirigidas aos Órgãos conterão, sempre que possível, a identificação do requerente e do objeto da demanda.

§1º A identificação do requerente não conterá exigências que inviabilizem sua manifestação.

§2º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a Ouvidoria.

Art. 11. As manifestações poderão ser feitas por meio eletrônico, ou por telefone, ou correspondência convencional, ou verbalmente.

Parágrafo único. Observado o prazo previsto no §2º, do art. 8º deste Decreto, a Ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos dos Órgãos.

Capítulo V
Dos Ouvidores Setoriais

Art. 12. Cada Órgão deverá designar servidor para receber as demandas encaminhadas pela Ouvidoria, via sistema informatizado da Prefeitura, com o intuito de providenciar, resposta ou solução das manifestações dos cidadãos.

I - Os ouvidores setoriais deverão visualizar diariamente o sistema informatizado da Prefeitura, de modo a identificar as demandas encaminhadas ao órgão;

II - As demandas encaminhadas aos ouvidores setoriais, deverão ser respondidas no prazo estipulado no § 2º, do art. 8º deste Decreto.

Art. 13. Em caso de necessidade de prorrogação de prazo, conforme estipulado §2º, do art. 8º deste Decreto, o ouvidor setorial deverá proceder sua solicitação, de forma justificada, via sistema informatizado da Prefeitura.

Art. 14. Os ouvidores setoriais devem atuar de forma articulada, de modo a manter um vínculo técnico-normativo entre seu Órgão e a Ouvidoria.

Capítulo VI
Dos Gestores dos Órgãos

Art. 15. Os gestores dos órgãos, com vistas ao pleno funcionamento da relação entra a Ouvidoria e os ouvidores setoriais garantirão:

I - A colaboração de informações nos assuntos que lhes forem pertinentes, quando solicitados;

II - Ciência à Ouvidoria, no prazo de 24h (vinte e quatro horas), de denúncias que venha a receber;

III - Cooperação do intercâmbio das informações de modo a facilitar a resolução das demandas encaminhadas ao seu setor;

Art. 16. Os gestores dos órgãos devem informar ao setor da Ouvidoria eventuais mudanças ou substituições relacionadas aos ouvidores setoriais, de forma que não prejudique o compartilhamento das demandas.

Art. 17. A aplicação deste Decreto não afasta a possibilidade de posteriores publicações de normas regulamentadoras emitidas pela Secretaria da Ouvidoria, Gestão e Transparência – SEGET.

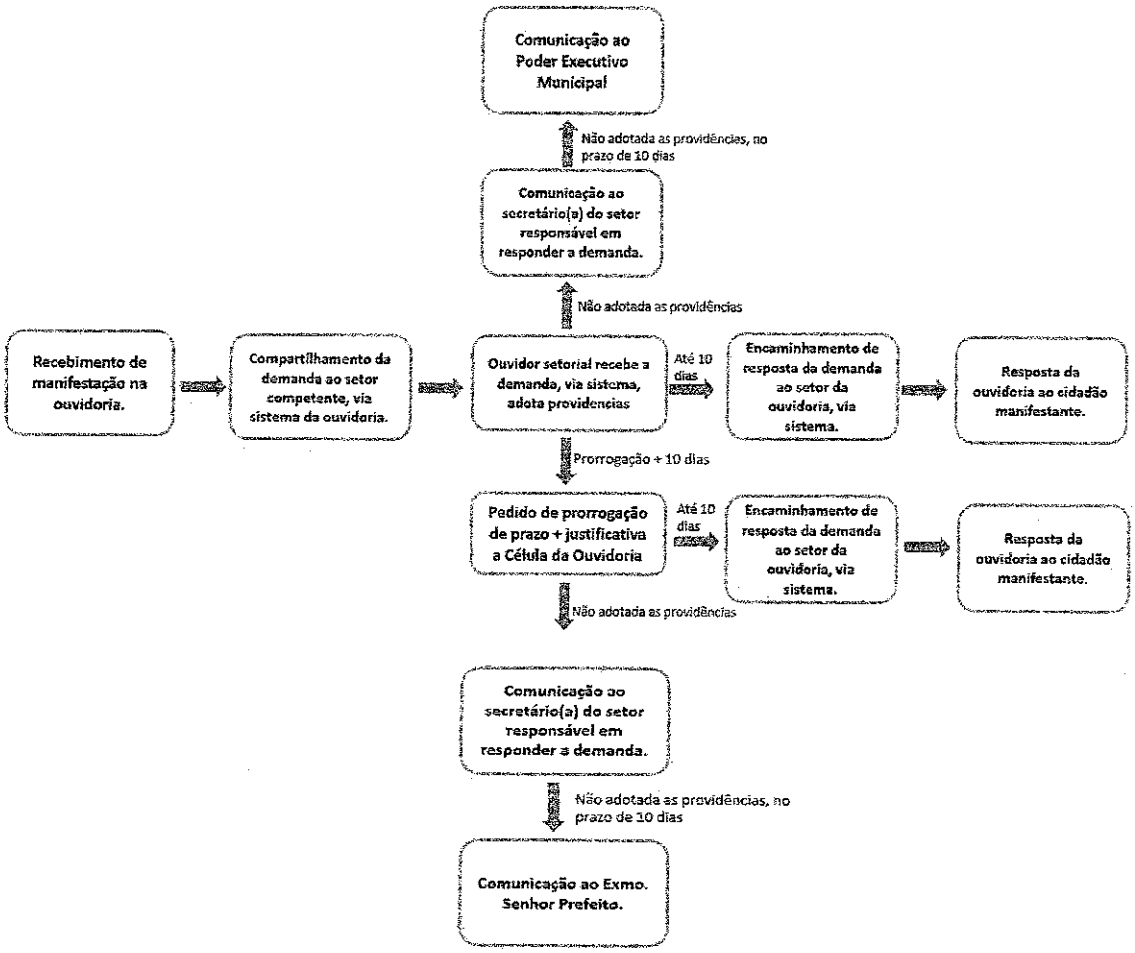
Art. 18. Este Decreto entrará em vigor na data de sua publicação.

Art. 19. Ficam revogadas as disposições em contrário.

PAÇO MUNICIPAL PREFEITO JOSÉ EUCLIDES FERREIRA GOMES JÚNIOR, em 11 **de** outubro **de 2019.**

IVO FERREIRA GOMES
PREFEITO DE SOBRAL

SILVIA KATAOKA DE OLIVEIRA
SECRETÁRIA DA OUVIDORIA, GESTÃO E TRANSPARÊNCIA

ANEXO ÚNICO DO DECRETO Nº _____, DE ____ DE OUTUBRO DE 2019.

FLUXOGRAMA