



**Gabinete da Prefeita
Prefeitura Municipal de Beberibe**



DECRETO Nº 192/2016, 02 DE JUNHO DE 2016

**REGULAMENTA A OUVIDORIA GERAL DO
MUNICÍPIO DE BEBERIBE, E DÁ OUTRAS
PROVIDÊNCIAS.**

A EXMA. DRA. PREFEITA DO MUNICÍPIO DE BEBERIBE, no uso de suas atribuições legais que lhe confere o art. 45, inc. IV, da Lei Orgânica do Município de Beberibe,

CONSIDERANDO as competências da Ouvidoria Geral do Município, nos termos do Art. 9 da Lei Municipal nº 973, de 06 de março de 2009;

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

CONSIDERANDO a Lei Municipal nº 1.186, de 11 de dezembro de 2015, 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 Beberibe;

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;

CONSIDERANDO a necessidade de a Ouvidoria Geral 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:

Art. 1º A Ouvidoria Geral do Poder Executivo do Município de Beberibe, órgão de apoio superior e assessoramento, instituída pela Lei Municipal nº 973, de 06 de março de 2009, rege-se pelo disposto neste Decreto.

Parágrafo Único - A Ouvidoria Geral possui autonomia nas suas decisões técnicas e as suas atividades serão desenvolvidas de forma conjunta com os outros órgãos e entidades da

Prefeitura Municipal de Beberibe
Rua João Tomaz Ferreira Nº 01 - Centro Beberibe - Ce
Cep:62840-000
Telefones: 3338-2010*3338-1234



Gabinete da Prefeita Prefeitura Municipal de Beberibe



Administração Municipal, sem prejuízo da supervisão administrativa exercida pela Controladoria Geral do Município.

Art. 2º A política de ouvidoria do Município de Beberibe 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, equânime e isenta, por meio da escuta imparcial das partes envolvidas, preservando o direito de livre expressão e julgamento do cidadão.

Art. 3º São diretrizes da Ouvidoria Geral do Município de Beberibe:

I - facilitar o acesso à Ouvidoria 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 - disponibilizar informações e apresentar recomendações para dar suporte ao processo decisório e à formulação de novas políticas públicas;

III - contribuir na reformulação de produtos, serviços, procedimentos e rotinas processuais, a fim de que o cidadão seja melhor atendido, em qualidade, tempo e custo;

IV - atuar com profissionais devidamente qualificados, que sejam capazes de estabelecer a intermediação entre governo e sociedade.

Art. 4º São princípios a serem seguidos pela Ouvidoria Geral:

I - representação dos interesses do cidadão;

II - imparcialidade no processo de atendimento das manifestações;

III - discricção, confidencialidade e sigilo;

IV - tratamento e resposta efetiva das manifestações;

V - fomento a participação do cidadão no planejamento, acompanhamento e controle das políticas e ações de governo.

Art. 5º São competências da Ouvidoria Geral, além daquelas já previstas no art. 9º da Lei



Gabinete da Prefeita Prefeitura Municipal de Beberibe



Municipal nº 973, de 06 de março de 2009:

- I - receber denúncias, reclamações e representações sobre atos considerados arbitrários, desonestos, indecorosos, ilegais, irregulares ou que violem os direitos individuais ou coletivos, praticados por servidores civis e militares da Administração Pública municipal direta e indireta;
- II - receber sugestões de aprimoramento, críticas, elogios e pedidos de informação sobre as atividades da Administração Pública municipal;
- III - diligenciar junto às unidades administrativas competentes, para que prestem informações e esclarecimentos a respeito das comunicações mencionadas no inciso anterior;
- IV - manter o cidadão informado a respeito das averiguações e providências adotadas pelas unidades administrativas, excepcionados os casos em que necessário for o sigilo, garantindo o retorno dessas providências a partir de sua intervenção e dos resultados alcançados;
- V - elaborar e divulgar, trimestral e anualmente, relatórios de suas atividades, bem como, permanentemente, os serviços da Ouvidoria do Município junto ao público, para conhecimento, utilização continuada e ciência dos resultados alcançados;
- VI - promover a realização de pesquisas, seminários e cursos sobre assuntos relativos ao exercício dos direitos e deveres do cidadão perante a administração pública;
- VII - organizar e manter atualizado arquivo da documentação relativa às denúncias, reclamações e sugestões recebidas.
- VIII - contribuir de forma contínua para a melhoria do serviço público municipal e a satisfação do cidadão;
- IX - atuar de forma integrada com as demais Secretarias da gestão municipal, no sentido de buscar soluções e respostas para as demandas do cidadão;
- X - disponibilizar canais gratuitos de atendimento ao cidadão, utilizando recursos telefônicos, da rede mundial de computadores e presencial, de modo a viabilizar com celeridade a recepção e registro das manifestações apresentadas;
- XI - promover ações de educação social visando o exercício da cidadania;

Prefeitura Municipal de Beberibe
Rua João Tomaz Ferreira Nº 01 - Centro Beberibe - Ce
Cep:62840-000
Telefones: 3338-2010*3338-1234



Gabinete da Prefeita Prefeitura Municipal de Beberibe



XII - desenvolver outras atividades destinadas à consecução de seus objetivos.

§ 1º A Ouvidoria Geral manterá sigilo sobre denúncias e reclamações que receber, bem como sobre sua fonte, assegurando a proteção dos denunciantes, quando requerer o caso ou assim for solicitado.

§ 2º A Ouvidoria Geral manterá serviço telefônico gratuito, destinado a receber as denúncias e reclamações, garantindo o sigilo da fonte de informação.

Art. 6º A estrutura da Ouvidoria Geral do Poder Executivo Municipal será composta exclusivamente por seu Ouvidor Geral.

Art. 7º Para os efeitos deste Decreto, consideram-se manifestações de ouvidoria as demandas apresentadas pelos cidadãos, compreendendo neste conceito:

I - RECLAMAÇÃO: manifestação de desagrado, uma queixa ou crítica sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração e/ou do servidor público, considerado ineficiente, ineficaz ou não efetivo;

II - DENÚNCIA: comunicação de irregularidades ocorridas no âmbito da administração pública ou apontamento de exercício negligente ou abusivo dos cargos, empregos e funções, como também infrações disciplinares ou prática de atos de corrupção, ou improbidade administrativa, que venham ferir a ética e a legislação.

III - ELOGIO: demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço recebido ou relativo a pessoas que participaram do serviço/atendimento;

IV - SUGESTÃO: manifestação que apresenta uma ideia ou proposta para o aprimoramento dos serviços realizados pela administração pública distrital, ainda que associada a uma reclamação específica;

V - INFORMAÇÃO: manifestação em que o cidadão requer informações de caráter geral sobre serviços e procedimentos da administração pública, tais como horários de funcionamento, números de telefone, endereços, dentre outras.

§ 1º As denúncias, a que se refere o inc. II, devem ser instruídas com fundamentação mínima para que possibilite a análise e encaminhamento pela Ouvidoria Geral do Município.

§ 2º As manifestações relacionadas a objetos de processos em tramitação na esfera judicial



Gabinete da Prefeita Prefeitura Municipal de Beberibe



não serão apuradas pela Ouvidoria Geral.

§ 3º Os prazos e procedimentos de apuração e respostas das manifestações obedecerão ao disposto na Lei Municipal nº 1.186, de 11 de dezembro de 2015, notadamente seu art. 8º.

Art. 8º O perfil do Ouvidor Geral do Município deverá possuir os seguintes requisitos:

- I – conhecimentos acerca da dinâmica de funcionamento institucional e da governança corporativa;
- II – habilidade em mediação de conflitos, com atuação ética, empática e imparcial;
- III – noções de informática.

Art. 9º São direitos do Ouvidor Geral do Município:

- I - gozar de livre acesso aos diversos setores do Poder Executivo municipal, a fim de que possa averiguar e instrumentalizar as demandas apresentadas;
- II - participar de reuniões e decisões estratégicas do Poder Executivo municipal;
- III - dispor dos recursos necessários ao bom desenvolvimento de suas atividades;
- IV - participar de eventos de capacitação e qualificação para aprimoramento no desempenho da sua função.

Parágrafo Único - Os servidores demandados pela Ouvidoria Geral devem priorizar o atendimento e disponibilizar informações necessárias à apuração de manifestações, sob pena de responsabilização administrativa.

Art. 10 São deveres do Ouvidor Geral do Município:

- I - ouvir com imparcialidade todo aquele que buscar a Ouvidoria Geral, conforme os princípios e valores éticos da Administração Pública;
- II - agir com empatia junto aos usuários da Ouvidoria Geral;
- III - atuar com isenção e reserva, concentrando seu foco na prestação do serviço público municipal com qualidade;



Gabinete da Prefeita Prefeitura Municipal de Beberibe



IV - atuar como agente mediador dos conflitos organizacionais visando soluções céleres e tempestivas;

V - propor resoluções rápidas e tempestivas, correções, ajustes e sugestões necessárias à melhoria da qualidade do serviço público municipal.

Art. 11 Fica determinado que Ouvidoria Geral do Município será identificada e localizada fisicamente na entrada do estabelecimento de sua sede de forma a facilitar o acesso do cidadão.

§ 1º Os recursos humanos, tecnológicos, logísticos e orçamentários para a implantação da Ouvidoria serão disponibilizados pela Administração Pública.

§ 2º Sua estrutura deverá ser dotada de recursos físicos mínimos, tais como sala apropriada para atendimento, mesas, cadeiras, computador com acesso à internet, impressora, aparelho telefônico, entre outros.

Art. 12 Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Afixe-se; Divulgue-se; Publique-se.

PAÇO DA PREFEITURA MUNICIPAL DE BEBERIBE, em 02/06/2016.


MICHELE CARIELLO DE SÁ QUEIROZ ROCHA
PREFEITA MUNICIPAL



**Secretaria de Administração
Prefeitura Municipal de Beberibe**



CERTIDÃO

Certifico para os devidos fins de direito, que o **DECRETO Nº 192 - GAPRE, DE 02 DE JUNHO DE 2016**, que “**REGULAMENTA A OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE BEBERIBE, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS**”, foi devidamente publicado por afixação no átrio da Prefeitura Municipal de Beberibe, em data de 02 de Junho de 2016, cumprindo, assim, os ditames legais.

Beberibe (CE), 02 de Junho de 2016.


**EDMILSON MONTEIRO RODRIGUES
SECRETÁRIO DE ADMINISTRAÇÃO**