



**DECRETO MUNICIPAL Nº 7863/GP/2020
DE 06 DE MAIO DE 2020**

“Dispõe sobre o regimento interno para implementação e regulamentação de ouvidoria o acesso à informação no âmbito da Administração Pública Municipal de Governador Jorge Teixeira, e dá outras providências”

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE GOVERNADOR JORGE TEIXEIRA, no uso de suas atribuições institucionais, estabelecidas na Constituição Federal e no art. 52 da Lei Orgânica do Município.

Considerando as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta conforme dispõe o art. 37, § 3º da Constituição Federal de 1988.

Considerando a necessidade de regulamentar e implantar a ouvidoria do município conforme dispõe a Lei n. 13.460/2017.

Considerando o Termo de Orientação/Recomendação 002/CG/2019.

DECRETA:



Capítulo I DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Para fins do que dispõe Capítulo III, Das Manifestações Dos Usuários De Serviços Públicos da Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, faz-se necessário a integração sistêmica de ouvidoria na Prefeitura de Governador Jorge Teixeira e execute-se sua devida atuação.

Art. 2º Este Normativo tem por objetivo a implementação da Ouvidoria no município de Governador Jorge Teixeira através de canais de comunicação e interlocução com os usuários diretos e indiretos da Administração Pública municipal. Estabelece e disciplina as atribuições, as finalidades, a estrutura, os processos e procedimentos e a discriminação os serviços atribuídos a Ouvidoria.

Capítulo II DA MISSÃO

Art. 3º Conforme disposto no art. 83 da Lei Municipal Nº 1015 de 22 de Julho de 2019, a Ouvidoria do Município de Governador Jorge Teixeira tem a missão de captar e defender os interesses do cidadão no âmbito do Poder Executivo, encaminhando críticas e sugestões às autoridades competentes, recebendo denúncias e acompanhando o pleito dos munícipes, de modo a auxiliar na busca da qualidade na prestação do serviço público.

Capítulo III DAS FINALIDADES DA OUVIDORIA

Art. 4º A principal finalidade da implantação da Ouvidoria é desenvolver o aperfeiçoamento do mecanismo de Transparência, eficiência e presteza das



ESTADO DE RONDÔNIA
PREFEITURA MUNICIPAL DE GOVERNADOR JORGE TEIXEIRA
GABINETE DO PREFEITO

atividades desenvolvidas pelo Poder Executivo municipal, desta forma desenvolvendo e ampliando a cidadania. Tem por finalidade ainda:

- I. Melhor atender a população;
- II. Estreitar a relação entre o cidadão com e a atual administração municipal;
- III. Oferecer canais de comunicação de fácil acesso a população;
- IV. Colaborar com a integração da participação dos usuários;
- V. Operar de forma imparcial e prestativa;

Capítulo IV
DA ESTRUTURAÇÃO FÍSICA

Art. 5º O Local deverá ser um espaço específico, privativo e sigiloso que garanta a segurança dos usuários e dos servidores da ouvidoria, adequado para atendimento presencial, análise e acompanhamento das manifestações e gestão das informações da Ouvidoria.

Art. 6º O espaço físico deverá ainda, garantir acessibilidade, ou seja, a localização deve ser de fácil acesso e viabilidade ao cidadão.

Capítulo V
DAS ATRIBUIÇÕES DO OUVIDOR

Art. 7º Além das atribuições dispostas na estrutura administrativa compete ao ouvidor as seguintes atribuições:

I. Coordenar e executar os serviços vinculados à área de sua atuação, provendo meios necessários à adequado e eficiente prestação das atividades funcionais, representando a Ouvidoria diante das demais unidades.

II. Receber reclamações, críticas, comentários, elogios, pedidos de providências. Sugestões e quaisquer outros expedientes que lhe sejam encaminhados acerca dos serviços e das atividades desenvolvidas pela Administração Pública Municipal.



ESTADO DE RONDÔNIA
PREFEITURA MUNICIPAL DE GOVERNADOR JORGE TEIXEIRA
GABINETE DO PREFEITO

III. Examinar manifestações referentes à prestação de serviços públicos pelas unidades da Administração Pública Municipal;

IV. Repassar às unidades competentes as reclamações, comentários, críticas, elogios, pedidos de providências. Sugestões e quaisquer outros expedientes que lhe sejam encaminhados acerca dos serviços e das atividades desenvolvidas pela Administração Pública Municipal.

V. Encaminhar relatório mensal de suas atividades, até o 10º (décimo) dia do mês subsequente, ao Chefe do Poder Executivo.

VI. Divulgar o papel da Ouvidoria aos cidadãos.

VII. Propor adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões dos responsáveis pela inadequada prestação do serviço público;

VIII. Produzir estatísticas que indiquem os níveis de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados pelo Poder Executivo Municipal;

IX. Orientar e intermediar a solução de conflitos, entre as unidades do Poder Executivo e os usuários do serviço público;

X. Participar, promover e organizar audiência pública relacionada à prestação de serviço público;

XI. Monitorar quanto a providências adotadas encaminhadas pela Ouvidoria do Poder Executivo, a partir de pleitos enviados pelos cidadãos, efetuando o registro e controle das respostas e resultados;

XII. O ouvidor ficará responsável pelo Portal da Transparência do município, SIC e e-SIC.

Capítulo VI DA FUNÇÃO DO OUVIDOR

Art. 8º O Ouvidor deverá atuar como porta-voz do cidadão, tornando a administração pública mais eficiente e transparente, e seus agentes, mais responsáveis em suas decisões.



ESTADO DE RONDÔNIA
PREFEITURA MUNICIPAL DE GOVERNADOR JORGE TEIXEIRA
GABINETE DO PREFEITO

Parágrafo único: O ouvidor não pode se furtar a prestar atendimento e informações ao cidadão.

Art. 9º A função do ouvidor é baseada nos princípios constitucionais, dispostos no artigo 37 da Constituição Federal de 1988, são eles: legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

Parágrafo único: O ouvidor não tem poder decisório, tem apenas o poder da argumentação exercida publicamente.

Capítulo VII GESTÃO DAS INFORMAÇÕES

Art. 10º As informações devem fluir de maneira rápida e sem nenhum entrave burocrático. Caso o processo de resolução das manifestações ocorrerem demora ou até falha por entrave burocrático em determinada unidade, o ouvidor deve intervir como mediador e sugerir, medidas administrativas que tornem mais rápidos e eficientes os procedimentos.

Art.11º Os expedientes dirigidos à Ouvidoria não possuem limitação temática e poderão ser feitos pessoalmente ou por meio dos canais de comunicação eletrônicos, postais, telefônicos ou outros de qualquer natureza.

§ 1º Recebida a comunicação via postal, em caráter confidencial, será ela aberta apenas pelo Ouvidor ou por quem ele, em ato próprio, delegar.

§ 2º Diante do poder-dever da administração pública em controlar a legalidade e moralidade dos seus atos, as informações que, apesar de anônimas, interessarem a controladoria, serão recebidas e repassadas ao controlador, ao órgão ou setor respectivo, quando dotadas de plausibilidade.

§ 3º As informações ou manifestações constantes nos processos, órgãos e setores da administração, depois de recebidas e analisadas pela Ouvidoria, poderão ser repassadas ao interessado, caso este as tenha solicitado e não seja previsto sigilo.



ESTADO DE RONDÔNIA
PREFEITURA MUNICIPAL DE GOVERNADOR JORGE TEIXEIRA
GABINETE DO PREFEITO

Art. 12º Todos os expedientes formalmente encaminhados à Ouvidoria serão registrados sequencialmente em banco de dados eletrônico ou outro meio de registro adotado.

§ 1º Quando se tratar de manifestação verbal, o ouvidor reduzirá a termo, inserindo as informações no banco de dados.

§ 2º O interessado será informado, para fins de acompanhamento, do número do protocolo conferido à respectiva manifestação na Ouvidoria.

§ 3º Em casos excepcionais, o Ouvidor poderá decretar o sigilo da manifestação, que se estenderá aos órgãos e setores da administração destinatário do expediente.

§ 4º Os procedimentos instaurados na Ouvidoria deverão ser finalizados no prazo de 30 (trinta) dias, podendo ser prorrogado, justificadamente.

Art.13º Registrado e autuado o procedimento, o Ouvidor decidirá fundamentadamente:

I - realizar diligências, sem caráter disciplinar, para a melhor instrução do feito;
II- tomar providências visando à solução de eventuais problemas apresentados, tais como audiência pública, agendamento de reunião de trabalho e contatos com órgãos e setores da administração ou outros órgãos públicos e privados;

III- encaminhar diretamente aos órgãos e setores da administração os expedientes que, embora dirigidos à Ouvidoria, tenham por finalidade imediata provocar a atuação da administração;

IV- determinar o arquivamento liminar dos expedientes a que se refere o art. 17, I, deste Regimento Interno, quando não dotados de razoabilidade, ou desacompanhados de informações mínimas necessárias ao seu encaminhamento.

Art. 14º O Ouvidor comunicará as providências adotadas e encaminhará as informações solicitadas aos interessados em linguagem que facilite a sua compreensão.



ESTADO DE RONDÔNIA
PREFEITURA MUNICIPAL DE GOVERNADOR JORGE TEIXEIRA
GABINETE DO PREFEITO

Art. 15º. Realizadas as diligências e comunicados aos interessados, o Ouvidor determinará o arquivamento dos feitos e a sua respectiva baixa no sistema eletrônico, sem prejuízo de posterior consulta por legítimo interessado, o qual poderá, na forma da legislação, solicitar a extração de cópias ou a expedição de certidões.

Art. 16º Fica estabelecido para a Ouvidoria, as seguintes competências:

- I. Receber as manifestações dos cidadãos e respondê-las;
- II. Definir prioridades e duração máxima das prorrogações de atendimento das manifestações;
- III. Organizar as manifestações em tipos e classes, de maneira que possam ser gerados relatórios em nível gerencial, tático e estratégico;
- IV. Monitorar continuamente das manifestações por tempo e local de destinação de ocorrência;
- V. Cobrar internamente respostas demandadas ao cidadão;

Capítulo VIII

DO CARGO

Art. 17º O Ouvidor do Município de Governador Jorge Teixeira exercerá suas atribuições, gozará de autonomia e independência, conforme dispõe no art. 85 da Lei Municipal Nº 1015 de 22 de Julho de 2019.

Art. 18º O Ouvidor está vinculado à Secretaria de Administração e diretamente subordinado ao Prefeito.

Art. 19º Em observância ao que dispõe o art. 85 da Lei Municipal Nº 1015 de 22 de Julho de 2019, o ouvidor será nomeado pelo Prefeito, para um mandato de 02 (dois) anos, podendo ser reconduzido ao cargo uma única vez.

Parágrafo único - O cargo de Ouvidor será exercido em jornada completa de trabalho, vedado o exercício de qualquer outra atividade remunerada, exceto o magistério.



ESTADO DE RONDÔNIA
PREFEITURA MUNICIPAL DE GOVERNADOR JORGE TEIXEIRA
GABINETE DO PREFEITO

Art. 20º Conforme disposto no art. 86 da Lei Municipal Nº 1015 de 22 de Julho de 2019, para a consecução de seus objetivos a Ouvidoria do Município de Governador Jorge Teixeira, atuará sempre:

- I. Por solicitação do Prefeito e de seus Secretários;
- II. Em decorrência de denúncia, reclamações e representações de qualquer do povo e ou de entidades representativas da sociedade.

Parágrafo Único - De todas as atividades desenvolvidas pelo Ouvidor, deverá ser encaminhado mensalmente até o dia 10 (dez) de cada mês ao Prefeito, relatório pormenorizado das referidas atividades.

Art. 21º Este decreto entra em vigor na data de sua publicação revogando as disposições em contrário.

Governador Jorge Teixeira - RO, 06 de Maio de 2020.

João Alves Siqueira

Prefeito

Lindiana Darós da Silva Amaral

Chefe de Gabinete



PREFEITURA DE GOVERNADOR JORGE TEIXEIRA - RO

AV. PEDRAS BRANCAS, 2.673 - CENTRO - CEP: 76.898-000
TELEFONE: (69) 3524-1182
GOVERNADOR JORGE TEIXEIRA / RO

Documento Publicado Eletronicamente por LINDIANA DAROS DA SILVA AMARAL - , em 07/05/2020 às 10:05:58, com fundamento no § 1º do art. 6º do Decreto Federal Nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

Total de páginas: 8

Código de Autenticidade: 07C8.RV05.W20X.1005.V58M

<https://transparencia.governadorjorgeteixeira.ro.gov.br/>



07C8.RV05.W20X.1005.V58M

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://transparencia.governadorjorgeteixeira.ro.gov.br/autenticar/> informando o Código de Autenticidade: 07C8.RV05.W20X.1005.V58M