



DECRETO n° 009/2017, DE 04 DE JANEIRO DE 2017.

ESTABELECE CRITÉRIOS NO ÂMBITO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA DIRETA E INDIRETA A OUVIDORIA GERAL MUNICIPAL E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE ANADIA, Estado de Alagoas, usando de suas atribuições legais e com base no inciso I, do artigo 91 da Lei Orgânica Municipal,

Considerando a necessidade de conferir eficácia ao disposto no art. 37, § 3º da Constituição Federal de 1988, que assegura aos cidadãos o direito de participar da gestão da Administração Pública;

Considerando a necessidade de reforçar, nas atividades de controle da administração pública, o exame da legitimidade, impessoalidade, legalidade, eficiência, moralidade e publicidade;

Considerando a necessidade de promover a atuação integrada e sistêmica da ouvidoria do Poder Executivo municipal, com a finalidade de qualificar a prestação de serviços públicos e o atendimento aos cidadãos;

DECRETA:

Art. 1º A ouvidoria pública do poder executivo municipal deverá observar as normas estabelecidas neste decreto.

Parágrafo único. Considera-se ouvidoria pública municipal a instância de controle e participação social responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos, prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aprimoramento da gestão pública.

Art. 2º A ouvidoria pública municipal deverá atuar em conformidade com os princípios, dentre outros, da legalidade, impessoalidade, finalidade, motivação, razoabilidade,



ESTADO DE ALAGOAS
PREFEITURA MUNICIPAL DE ANADIA
GABINETE DO PREFEITO



proporcionalidade, moralidade, publicidade, contraditório, solução pacífica dos conflitos e prevalência dos direitos humanos, e de acordo com as seguintes diretrizes:

- I - agir com presteza e imparcialidade;
- II - colaborar com a integração da ouvidoria;
- III - zelar pela autonomia da ouvidoria;
- IV - consolidar a participação social como método de governo;
- V - contribuir para a efetividade das políticas e dos serviços públicos.

Art. 3º A ouvidoria pública municipal deverá, no âmbito do órgão ou entidade a que se vincula:

- I - elaborar plano de trabalho anual;
- II - monitorar o cumprimento dos prazos e a qualidade das respostas;
- III - promover a conciliação e a mediação na resolução de conflitos entre a sociedade e órgãos, entidades ou agentes do poder executivo municipal;
- IV - processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial no que se refere ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Cidadão;
- V - produzir dados, informações e relatórios sobre as atividades realizadas;
- VI - promover articulação, em caráter permanente, com instâncias e mecanismos de participação social, em especial, conselhos e comissões de políticas públicas, conferências nacionais, mesas de diálogo, fóruns, audiências, consultas públicas e ambientes virtuais de participação social.

§ 1º Os relatórios produzidos pela ouvidoria pública municipal deverão ser enviados ao gabinete do prefeito com periodicidade mínima mensal.

§ 2º A Ouvidoria Municipal deverá manter:

- I - sistema informatizado que permita o recebimento e tratamento das manifestações recebidas pela ouvidoria do Poder Executivo municipal;



ESTADO DE ALAGOAS
PREFEITURA MUNICIPAL DE ANADIA
GABINETE DO PREFEITO



II - sítio eletrônico que promova a interação entre a sociedade e a Administração Pública municipal, bem como a divulgação de informações e estatísticas dos serviços prestados pela ouvidoria pública municipal.

Art. 4º A ouvidoria pública municipal deverá, no âmbito de suas atribuições, receber, dar tratamento e responder, em linguagem cidadã, as seguintes manifestações:

I - sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública municipal;

II - elogio: demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

III - solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração;

IV - reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público; e

V - denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

Parágrafo único. Por linguagem cidadã entende-se aquela que, além de simples, clara, concisa e objetiva, considera o contexto sociocultural do interessado, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

Art. 5º À sugestão recebida pela ouvidoria será oferecida resposta conclusiva dentro do prazo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis, mediante justificativa, por mais 10 (dez).

§ 1º Recebida à sugestão, a ouvidoria deve realizar análise prévia e, se for o caso, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

§ 2º Será considerada conclusiva a resposta que oferece ao interessado a análise prévia realizada, bem como as medidas requeridas às áreas internas, ou a justificativa no caso de impossibilidade de fazê-lo.

§ 3º Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva dentro do prazo estabelecido no caput deste dispositivo, a ouvidoria oferecerá, mensalmente, resposta intermediária, informando o interessado acerca da análise prévia e dos encaminhamentos realizados, bem como das etapas e prazos previstos para o encerramento do processamento da sugestão.



ESTADO DE ALAGOAS
PREFEITURA MUNICIPAL DE ANADIA
GABINETE DO PREFEITO



Art. 6º O elogio direcionado a agente público específico deve ser a ele encaminhado, dando-se ciência à área de gestão de pessoas para eventual registro em folha funcional.

Parágrafo único. No caso do elogio, é conclusiva a resposta que contenha informação sobre o recebimento e, se for o caso, o encaminhamento.

Art. 7º À reclamação e à solicitação recebidas pela ouvidoria, desde que descritas de modo a atender padrões mínimos de coerência, será oferecida resposta conclusiva, dentro do prazo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis, mediante justificativa, por mais 10 (dez).

§ 1º No caso da reclamação ou solicitação, entende-se por conclusiva a resposta que encerra o tratamento da manifestação, oferecendo solução de mérito ou informando a impossibilidade de seu prosseguimento.

§ 2º Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva dentro do prazo estabelecido no caput, a ouvidoria deverá oferecer, mensalmente, resposta intermediária, informando o interessado acerca dos encaminhamentos realizados e das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação.

Art. 8º À denúncia recebida pela ouvidoria, desde que contenha elementos mínimos de autoria e materialidade, será oferecida resposta conclusiva no prazo máximo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis, mediante justificativa, por mais 10 (dez).

§ 1º No caso da denúncia, entende-se por conclusiva a resposta que contenha informação sobre encaminhamento aos órgãos competentes de controle interno ou externo e sobre os procedimentos a serem adotados.

§ 2º A denúncia poderá ser encerrada quando:

- I - estiver dirigida a órgão manifestamente incompetente para dar-lhe tratamento;
- II - não contenha elementos mínimos indispensáveis à sua apuração; ou
- III - seu autor descumprir os deveres de expor os fatos conforme a verdade; proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé; não agir de modo temerário; ou prestar as informações que lhe forem solicitadas para o esclarecimento dos fatos.

Art. 9º As situações de omissão ou conflito aparente de normas serão tratadas especificamente no âmbito da Ouvidoria Municipal.




ESTADO DE ALAGOAS
PREFEITURA MUNICIPAL DE ANADIA
GABINETE DO PREFEITO



Art. 10º Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário.

Registre-se, Publique-se e Cumpra-se.

Gabinete do Prefeito Municipal de Anadia/AL, 04 de janeiro de 2017.


JOSÉ CELINO RIBEIRO DE LIMA
Prefeito

O FUTURO A GENTE FAZ AGORA

Redigida na Procuradoria do Município e Publicada no Átrio da Prefeitura Municipal de Anadia pela Secretaria Municipal de Administração e Planejamento, 04 de janeiro de dois mil e dezessete. (04/01/2017)

Avenida Moreira Lima, 13 – Centro – Anadia – Alagoas – CEP: 57.660-000
C.N.P.J.: 12.227.351/0001-19

