

DECRETO MUNICIPAL Nº 046 DE 27 DE ABRIL DE 2022.

Regulamenta o tratamento dispensado pela Ouvidoria do Município (OM) aos seus usuários, na forma dos Capítulos III e IV da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e dá outras providências.

A PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA OLÍMPIA, ESTADO DE MATO GROSSO, no uso das atribuições que lhe confere o Artigo 72, Inciso IV da Lei Orgânica Municipal,

CONSIDERANDO a necessidade de regulamentar a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos prestados pela Administração, na forma da Lei federal nº 13.460/2017;

CONSIDERANDO as competências da Ouvidoria do Município conferidas pelo art. 3º e incisos da Lei Municipal nº 978/2013, bem como a contida no art. 17 e incisos da Lei 979/2013;

DECRETA:

Art. 1º A Controladoria do Município, através da Ouvidoria do Município, fará a recepção, o tratamento e envio de resposta tempestiva aos usuários dos serviços públicos, respondendo às manifestações feitas pelo cidadão junto à Administração Direta do Poder Executivo do Município de Nova Olímpia, garantindo a efetividade dos direitos relativos à boa prestação de serviços públicos.

I – A Ouvidoria do Município é Órgão Central do Sistema de Ouvidoria da Administração Direta do Poder Executivo do Município de Nova Olímpia.

II – O cargo de Ouvidor (a) do Município é integrante do quadro permanente.

III – A função de Ouvidor (a) do Município é de livre nomeação e exoneração pelo Chefe do Poder Executivo do Município de Nova Olímpia.

Parágrafo único. Ao (à) Ouvidor (a) cabe planejar, dirigir e coordenar a execução das atividades da Ouvidoria.

Art. 2º O Sistema informatizado utilizado para as demandas concernentes à Ouvidoria, conterá campo específico para registro das denúncias, reclamações, consultas, elogios, sugestões e pedidos de acesso às informações serão realizadas junto aos canais de atendimento disponíveis, relativos aos serviços públicos no âmbito da Administração Direta do Poder Executivo do Município de Nova Olímpia, buscando fomentar o controle social e a participação popular.

§ 1º Para os fins deste Decreto, considera-se:

I – Consulta: comunicação verbal ou escrita realizada para esclarecer dúvidas quanto aos serviços ofertados pela Administração Direta do Poder Executivo do Município de Nova Olímpia;

II – Denúncia: comunicação verbal ou escrita que indica irregularidade ou indícios de irregularidade na administração geral;

III – Elogio: comunicação verbal ou escrita que demonstra satisfação ou agradecimento por serviços prestados pela Administração Direta do Poder Executivo do Município de Nova Olímpia;

IV - Pedido de acesso à informação: acesso às informações produzidas ou custodiadas pela Administração Direta do Poder Executivo do Município de Nova Olímpia;

V – Reclamação: comunicação verbal ou escrita que relata insatisfação em relação às ações e aos serviços públicos, sem conteúdo de requerimento;

VI – Sugestão: comunicação verbal ou escrita que propõe ação considerada útil a melhorias dos serviços públicos prestados à população.

§ 2º Para os fins deste Decreto, consideram-se canais de atendimento:

I – Aplicativo WhatsApp;

II – E-mail institucional;

III – Presencialmente;

IV – Sítio eletrônico da Administração Direta do Poder Executivo do Município de Nova Olímpia;

V – Telefones Institucionais;

§ 3º Naquelas situações em que importe risco de dano irreparável ao usuário do serviço público ou à Administração, a Ouvidoria poderá promover a adoção de mediação e conciliação do conflito entre o usuário e o órgão ou entidade pública.

§ 4º Na hipótese do § 3º deste artigo, a Ouvidoria deverá se manifestar acerca da possibilidade, legalidade, adequação e razoabilidade do processo de mediação e conciliação, podendo propor soluções nos casos concretos.

§ 5º A Ouvidoria disciplinará o processo de conciliação e mediação por meio da edição de uma Orientação Técnica de Ouvidoria.

Art. 3º Anualmente a Ouvidoria divulgará um Relatório de Gestão com apontamentos das falhas e sugestões de melhorias na prestação dos serviços públicos.

§ 1º O Relatório de Gestão conterá:

I – o número de manifestações recebidas no ano anterior pelo órgão ou entidade;

II – os motivos das manifestações;

III – a análise dos pontos recorrentes;

IV – as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

§ 2º O Relatório de Gestão será entregue ao Controlador do Município quinze (15) dias antes de findar-se o prazo para envio da carga do mês de dezembro do Sistema Informatizado APLIC (Auditoria Pública Informatizada de Contas), do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso – TCE/MT.

§ 3º O Relatório de Gestão será disponibilizado integralmente no Portal Transparência após concluso o contido no § 2º deste artigo.

Art. 4º A Administração fomentará a criação de Conselhos de Usuários visando o acompanhamento da prestação dos serviços públicos, e a avaliação da efetividade e dos resultados.

Art. 5º A Ouvidoria poderá implantar um sistema de Consulta Pública, com o objetivo de avaliar a prestação dos serviços públicos e orientar a atuação das

auditorias internas, propondo medidas para o aprimoramento da prestação de serviços administrativos com base nas reclamações, denúncias e sugestões recebidas pela Ouvidoria.

Art. 6º Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário.

Prefeitura Municipal de Nova Olímpia, 27 de abril de 2022.

JOSÉ ELPÍDIO DE MORAES CAVALCANTE
Prefeito Municipal

Registrado e Publicado nesta Secretaria na data supra.

WEBER VIEIRA MARTINS
Secretário Municipal de Administração