

ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE
PREFEITURA MUNICIPAL DE CARNAÚBA DOS DANTAS

GABINETE DO PREFEITO
DECRETO 013/2019-GP, 06 DE SETEMBRO DE 2019.

DECRETO 013/2019-GP, 06 de setembro de 2019.

“Dispõe sobre a ouvidoria municipal e o serviço de informações ao cidadão SIC e dá outras providências.”

O PREFEITO MUNICIPAL DE CARNAÚBA DOS DANTAS, no uso de suas atribuições legais:

CONSIDERANDO a necessidade de se criar um canal de comunicação entre a população e a Prefeitura Municipal, com o objetivo de facilitar o envio de reclamações, sugestões e denúncias relacionadas a serviços públicos prestados pelo município;

CONSIDERANDO que a criação de um canal de comunicação através do qual a população poderá encaminhar reclamações, sugestões e denúncias é medida preordenada a identificar e mapear os principais problemas verificados na prestação de serviços públicos;

CONSIDERANDO a importância de se conhecer os principais problemas enfrentados pelos cidadãos quando procuram por atendimento nos órgãos e entidades da administração municipal para o planejamento de ações estratégicas destinadas à sua solução;

CONSIDERANDO a necessidade de o poder público municipal disponibilizar o Serviço de Informações ao Cidadão em respeito à Lei Federal n.º 12527/2011 (art. 9º);

CONSIDERANDO, por fim, o disposto na Lei n.º 13.460/2017, que determina que “atos normativos específicos de cada Poder e esfera de Governo disporão sobre a organização e o funcionamento de suas ouvidorias”.

DECRETA:

Art. 1º Este decreto disciplina a organização e o funcionamento da Ouvidoria Municipal e do Serviço de Informações ao Cidadão-SIC da administração direta do município de CARNAÚBA DOS DANTAS, responsável pela interface da administração pública com a comunidade.

Parágrafo único. Para os efeitos desta norma, considera-se:

I – ouvidoria: instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública;

II – reclamação: demonstração de insatisfação relativa à rede, política ou serviço público;

III – denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

IV – elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre a política ou o serviço público oferecido ou atendimento recebido;

V – sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos;

VI – solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração;

VII – identificação: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica;

VIII – decisão administrativa final: ato administrativo mediante o qual órgão ou entidade manifesta-se acerca da procedência ou improcedência de matéria, apresentando solução ou comunicando da sua impossibilidade;

IX – serviços públicos: atividades exercidas pela Administração pública direta indireta, e fundacional ou por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato, ou convênio.

X – política pública: conjunto de programas, ações e atividades desenvolvidas pelo Estado direta ou indiretamente, com a participação de entes públicos ou privados, que visam a assegurar determinado direito de cidadania, de forma difusa ou para determinado segmento social, cultural, étnico ou econômico.

Art. 2º. A ouvidoria municipal funcionará junto à Controladoria Geral do Município e terá, além das atribuições previstas em Lei, as seguintes:

- I – receber denúncias, reclamações, sugestões e elogios da administração municipal através de telefone, internet e pessoalmente, de cidadãos e de servidores públicos;
- II – difundir a importância da ouvidoria como instrumento de participação e controle social da administração pública;
- III – elaborar relatórios mensais das atividades desenvolvidas, dando a devida publicidade;
- IV – identificar deficiência nos serviços e obras públicas, sugerindo ações sistêmicas a fim de superá-las.

§1º. A ouvidoria municipal poderá se organizar em forma de sistemas ou redes de ouvidorias de forma a articular as atividades das ouvidorias públicas e garantir o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos;

§2º. Não serão consideradas as denúncias e sugestões anônimas, salvo para fins internos da administração pública quando existir inequívoco e fundado receio da sua facticidade.

§3º. As denúncias que versem sobre ilegalidades serão encaminhadas para o(a) Controlador(a) Geral do Município.

§4º. Todos os cidadãos receberão resposta da ouvidoria sobre as reclamações, denúncias e sugestões encaminhadas no prazo máximo de 20 dias.

§5º. Toda a autoridade municipal, incluindo os secretários, responderão às demandas da ouvidoria no prazo máximo de 5 dias do seu recebimento.

§6º. No prazo previsto no §3º deste artigo e de acordo com as informações obtidas, a ouvidoria municipal dará resposta ao cidadão interessado, cientificando-lhe das medidas a serem tomadas no caso.

Art. 3º. Será disponibilizado ao público um número de telefone e um endereço de correio eletrônico da ouvidoria municipal para o recebimento de reclamações, denúncias e sugestões.

Parágrafo único. A administração municipal promoverá os atos de publicidade necessários ao amplo conhecimento dos canais de comunicação da ouvidoria municipal.

Art. 4º. O Serviço de Informações ao Cidadão-SIC funcionará junto à Ouvidoria Municipal, subordinada à Controladoria Geral do Município, e terá as seguintes atribuições:

- I - Atender e orientar o público quanto ao acesso a informações;
- II - Informar sobre a tramitação de documentos nas diversas repartições da administração municipal;
- III - protocolizar documentos e requerimentos de acesso a informações ou recebê-los quando indevidamente protocolados em outras repartições da administração municipal, dando-lhes a destinação regulada pela Lei Federal n.º 12527/2012;
- IV - Realização de audiências ou consultas públicas para incentivo à participação popular e à outras formas de divulgação de informações de interesse público.

V – Difundir a importância do SIC como instrumento de participação e controle social da administração pública;

§1º. Os pedidos de informação serão processados de acordo com a Lei Federal n.º 12527/2012 e nos moldes da regulamentação municipal.

§2º. Quando houver dúvida quanto à procedência do pedido de informação ou quanto à publicidade da informação requerida, o SIC poderá solicitar parecer conclusivo da Procuradoria Jurídica.

§3º. Todos os pedidos de informação deverão ser formulados por escrito, podendo o SIC orientar e auxiliar o cidadão na elaboração do seu pedido, inclusive, se necessário, disponibilizando equipamentos para tal finalidade.

§4º. A disponibilização ou entrega da informação solicitada somente poderá ocorrer mediante a assinatura de recibo por parte do interessado.

Art. 5º. A Controladoria Geral do Município fornecerá todos os recursos necessários ao pleno funcionamento da Ouvidoria Municipal e do SIC.

Art.6º Os cargos dos titulares das ouvidorias serão preferencialmente ocupados por servidores públicos efetivos, que possuam nível de escolaridade superior e que tenham certificação em ouvidoria ou experiência comprovada de pelo menos 3 (três) anos em atividades relacionadas ao atendimento ao usuário de serviços públicos.

Art. 7º. Este decreto entra em vigor na data da sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Carnaúba dos Dantas-RN, 06 de setembro de 2019.

GILSON DANTAS DE OLIVEIRA

Prefeito Municipal

Publicado por:

Letícia Freire de França

Código Identificador:8EA744B2

Matéria publicada no Diário Oficial dos Municípios do Estado do Rio Grande do Norte no dia 13/09/2019. Edição 2104

A verificação de autenticidade da matéria pode ser feita informando o código identificador no site:

<https://www.diariomunicipal.com.br/femurn/>