



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE PORTO VELHO

REPUBLICAÇÃO

DECRETO Nº. 14.440 , DE 30 DE MARÇO DE 2017.

“Dispõe sobre a regulamentação da Ouvidoria Geral no âmbito do Poder Executivo Municipal de Porto Velho, e dá outras providências.”

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE PORTO VELHO, usando das atribuições que lhe são conferidas pelo inciso, IV, do artigo 87, da Lei Orgânica do Município de Porto Velho.

CONSIDERANDO o disposto na Lei Complementar nº 648, de 06 de janeiro de 2017 que “ Dispõe sobre a reestruturação organizacional e o funcionamento da Administração Pública Municipal, extingue, incorpora, cria órgãos do Poder Executivo Municipal, estabelece um novo modelo de gestão e dá outras providências”;

CONSIDERANDO o estabelecido no Artigo 62, inciso I, alínea d, da Lei Complementar supramencionada.

CONSIDERANDO o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal.

R E S O L V E:

Art. 1º. Regulamentar da Ouvidoria Geral, com a finalidade de:

I – aprimorar os serviços públicos prestados pelo Poder Executivo Municipal;

II – garantir a participação popular no controle dos serviços públicos; e

III – contribuir para o desenvolvimento da cultura de cidadania e de controle social.

CAPÍTULO I DO OBJETIVO E DAS ATRIBUIÇÕES

Art. 2º. A Ouvidoria Geral do Município é vinculada ao Gabinete do Prefeito, conforme Artigo 62 da Lei Complementar 648 de 06 de janeiro de 2017, tendo por objetivo assegurar, de modo permanente e eficaz, a preservação dos princípios da legalidade, da



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE PORTO VELHO

impessoalidade, da moralidade, da publicidade e da eficiência dos atos dos agentes no Poder Executivo Municipal, na prestação de serviços a população.

Parágrafo único. A Ouvidoria Geral do Município será o canal de comunicação direta entre a sociedade e o Poder Executivo, recebendo reclamações, denúncias, sugestões e elogios, de modo a estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados e na gestão dos recursos públicos.

Art. 3º. São atribuições da Ouvidoria Geral do Município:

I – receber consultas, diligenciar perante as unidades organizacionais competentes e prestar informações e esclarecimentos sobre atos, programas e projetos dessa Administração;

II – receber informações, sugestões, reclamações, denúncias, críticas e elogios sobre as atividades de qualquer Secretaria englobada neste Município e encaminhar tais manifestações às unidades organizacionais competentes, mantendo o interessado sempre informado a respeito das providências adotadas;

III – promover a interação com os demais órgãos do Município visando ao atendimento das demandas recebidas e aperfeiçoamento dos serviços prestados;

IV – sugerir aos demais órgãos deste Município a adoção de medidas administrativas tendentes ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas, com base nas informações, sugestões, reclamações, denúncias, críticas e elogios recebidos;

V – apresentar e dar publicidade aos dados estatísticos acerca das manifestações recebidas;

VI – apresentar informativo mensal e relatório anual das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Geral ao Prefeito, bem como Chefe de Gabinete.

CAPÍTULO II DO FUNCIONAMENTO

Art. 4º. A Ouvidoria Geral do Município vincula-se ao Gabinete do Prefeito Município de Porto Velho.

§ 1º. A função de Ouvidor Geral do Município será exercida por livre indicação do Prefeito.

§ 2º. O Ouvidor Geral do Município exercerá a direção das atividades da Ouvidoria Geral, podendo baixar regras complementares acerca de procedimentos internos, observados os parâmetros deste Decreto.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE PORTO VELHO

Art. 5º. A Ouvidoria Geral do Município terá estrutura permanente e adequada ao cumprimento de suas finalidades e atribuições.

CAPÍTULO III DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 6º. A Ouvidoria Geral do Município poderá ser solicitada por meio de:

I – correio eletrônico;

II – telefone

III- aplicativo para celular;

IV – urna-formulário impresso disponível em local de fácil acesso;

V – atendimento pessoal; e

VI- diretamente pelo site da Prefeitura do Município de Porto Velho -

<http://www.portovelho.ro.gov.br/ouvidoria>.

Art. 7º. As manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral do Município serão classificadas em informações, sugestões, reclamações, denúncias, críticas e elogios.

Art. 8º. A identificação pessoal do manifestante é opcional, garantindo-se o regular andamento a todas as manifestações.

§ 1º. Apenas manifestações identificadas serão respondidas.

§ 2º. Para os casos de denúncias, é obrigatória a identificação do manifestante.

§ 3º. O manifestante informará o melhor meio para que a Ouvidoria Geral do Município possa contatá-lo, preferencialmente por e-mail.

Art. 9º. O registro das manifestações conterá:

I – número de identificação;

II – data de registro;

III – forma de recebimento (mensagem eletrônica, fone, formulário e pessoal);

IV – classificação da manifestação recebida;

V – assunto; e

VI – nome do atendente.

Art. 10. Não serão admitidas pela Ouvidoria Geral do Município:

I – Consultas, reclamações, denúncias e postulações que exijam providência ou manifestação da competência da Procuradoria Geral do Município e da Corregedoria Geral do Município de Porto Velho;



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE PORTO VELHO

II – notícias de fatos que constituam crimes, tendo em vista as competências institucionais do Ministério Público e das Polícias, nos termos dos artigos 129, inciso I; e 144 da Constituição Federal;

III – reclamações, críticas ou denúncias anônimas.

§ 1º. Nas hipóteses previstas nos incisos I e II, a manifestação será encaminhada ao Chefe de Gabinete, ao Corregedor Geral do Município de Porto Velho ou ao Procurador Geral do Município para as providências cabíveis; na hipótese do inciso III, a manifestação será arquivada.

§ 2º. As reclamações, sugestões e críticas relativas a órgãos não integrantes da competência do Município serão remetidas aos respectivos órgãos, comunicando se essa providência ao interessado.

Art. 11. As unidades componentes da estrutura organizacional do Município de Porto Velho prestarão as informações e esclarecimentos solicitados pela Ouvidoria Geral do Município para atendimento às demandas recebidas.

CAPÍTULO IV DAS RESPONSABILIDADES

Art. 12. Os servidores que tenham acesso às manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral zelarão pelo sigilo das informações nelas contidas.

Art. 13. Todos os servidores responsáveis pelas unidades do Poder Executivo do Município de Porto Velho, sempre que solicitados, prestarão apoio e apresentarão os esclarecimentos necessários às atividades da Ouvidoria Geral, buscando:

I – garantir livre acesso às informações; e

II – encaminhar à Ouvidoria Geral do Município informações claras, respostas objetivas ou relato dos acontecimentos, informando as providências tomadas para a solução do problema, com cópia ao interessado.

Parágrafo único. O prazo para tramitação interna é de 20 (vinte) dias úteis prorrogável por mais 10 (dez), com a devida justificativa. E computado mais 15 (quinze) dias para o Município dar a devida resposta, respeitado o prazo máximo de 45 dias úteis para resposta ao manifestante.

Art. 14. O direito à informação será sempre assegurado, salvo nas hipóteses de sigilo.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE PORTO VELHO

Art. 15. Os casos omissos serão resolvidos pelo Gabinete do Prefeito, através do Chefe de Gabinete, inclusive os casos que demandem atuação da Procuradoria Geral do Município, Controladoria Geral do Município e do Ministério Público.

Art. 16. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 17. Revogam-se as disposições em contrário.

HILDON DE LIMA CHAVES

Prefeito