



PREFEITURA MUNICIPAL DE SALVADOR
GABINETE DO PREFEITO
Controladoria Geral do Município

DECRETO Nº 15.628, DE 29 DE ABRIL DE 2005.

DISPÕE SOBRE O FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA
GERAL DO MUNICÍPIO E DO SISTEMA MUNICIPAL DE
OUVIDORIA.

O PREFEITO MUNICIPAL DO SALVADOR, CAPITAL DO ESTADO DA BAHIA, no uso de suas atribuições, DECRETA:

Art. 1º A Ouvidoria Geral do Município - OGM, unidade integrante da estrutura da Secretaria Municipal do Governo - SEGOV subordinada diretamente ao Prefeito, criada pela Lei nº 6588, de 29 de dezembro de 2004, reger-se-á por este Decreto e pelas normas e procedimentos que adotar e demais disposições legais pertinentes.

Capítulo I

FINALIDADE E COMPETÊNCIAS

Art. 2º A Ouvidoria Geral do Município tem por finalidade, promover o exercício da cidadania, recebendo, encaminhando e acompanhando sugestões, reclamações, elogios e denúncias dos cidadãos relativas à prestação de serviços públicos municipais em geral, assim como representações contra o exercício negligente ou abusivo de cargos, empregos e funções do Poder Executivo Municipal, sem prejuízo das competências específicas de outros Órgãos e Entidades integrantes da Administração Municipal.

Art. 3º Compete à Ouvidoria Geral do Município:

I - receber, examinar e encaminhar sugestões, reclamações e denúncias referentes a procedimentos e ações de agentes, Órgãos e Entidades do Poder Executivo Municipal;

II - ampliar e manter canais de comunicação entre a Administração Pública Municipal e a sociedade civil, expandindo a capacidade do cidadão de participar do acompanhamento e avaliação das ações do Poder Executivo Municipal;

III - definir critérios para a promoção e o acompanhamento de procedimentos junto aos Órgãos e Entidades componentes do Sistema Municipal de Ouvidoria, informando os resultados aos interessados e garantindo ao cidadão orientação, informação e resposta;

IV - definir um sistema permanente de comunicação, visando à divulgação sistemática de seu papel Institucional para a sociedade;

V - examinar, propor e promover mecanismos e instrumentos alternativos de coleta de elogios, sugestões, reclamações e denúncias, bem como, de monitoramento, avaliação e controle dos procedimentos de ouvidoria;

VI - identificar e interpretar o grau de satisfação do cidadão com a prestação dos serviços públicos;

VII - fixar e avaliar os indicadores de avaliação da satisfação dos cidadãos, quanto ao fornecimento de informações e prestação de serviços públicos municipais, para o monitoramento da efetividade das implantações de programas/projetos/ações definidos no Planejamento Estratégico da Gestão;

VIII - sistematizar, organizar e consolidar as informações recebidas e levantadas, através de relatórios periódicos;

IX - propor soluções para as questões apresentadas e oferecer informações e recomendações às autoridades competentes, visando ao aprimoramento da prestação dos serviços públicos municipais;

X - recomendar ações e medidas, administrativas e legais, quando necessárias à prevenção, combate e correção dos fatos apreciados;

XI - cientificar às autoridades competentes das questões que lhe forem apresentadas ou que, de qualquer outro modo, cheguem ao seu conhecimento, requisitando informações e documentos;

XII - coordenar e supervisionar o Sistema Municipal de Ouvidoria;

XIII - promover, articular e apoiar outras ações que visem à difusão e divulgação de práticas de cidadania;

XIV - disseminar a cultura da avaliação da gestão da Prefeitura Municipal do Salvador pela ótica da satisfação do cidadão e do exercício da cidadania na melhoria dos serviços públicos;

XV - articular-se, fortalecendo os canais de comunicação com os diversos Órgãos e Entidades da Administração Pública Municipal, Estadual e Federal, visando à consecução de seus objetivos.

Art. 4º Para atingir os seus objetivos, a Ouvidoria Geral do Município poderá:

I - Comunicar às autoridades competentes, o resultado das verificações, pesquisas e estudos que realizar sobre a procedência das reclamações e denúncias que lhe forem dirigidas, visando à adoção de providências;

II - requisitar, quando da apuração de reclamações e denúncias recebidas, documentos e informações de autoridades, Órgãos e Entidades do Poder Executivo Municipal;

III - promover as medidas que julgar necessárias ao esclarecimento e correção dos fatos apurados;

IV - avaliar, por iniciativa própria ou contratação de pesquisa, a eficácia da prestação dos serviços municipais em termos da universalização, rapidez e qualidade;

V - apoiar outras ações que visem garantir a qualidade na prestação dos serviços municipais.

Art. 5º A OGM poderá propor ao Secretário Municipal do Governo o estabelecimento de parcerias com entidades da sociedade civil organizada e com órgãos de outros Municípios, dos Estados e do Distrito Federal, através de suas instituições similares, em regime de cooperação mútua, objetivando a promoção da cidadania, ou o levantamento dos indicadores de satisfação dos usuários dos serviços oferecidos pela Prefeitura Municipal do Salvador.

Art. 6º A OGM, através do Ouvidor Geral do Município, no uso de suas atribuições e observando-se a preponderância do interesse público, terá acesso a quaisquer Órgãos e Entidades integrantes da administração direta e indireta do Poder Executivo Municipal, bem assim a quaisquer documentos que estejam sob sua guarda ou responsabilidade.

§ 1º O Ouvidor Geral pode dirigir-se diretamente ao Secretário ou dirigente máximo dos referidos Órgãos e Entidades, para tratar de assuntos que estejam sendo analisados no âmbito da Ouvidoria.

§ 2º Os dirigentes da administração direta e indireta do Poder Executivo Municipal devem prestar à Ouvidoria Geral do Município, em regime de prioridade e urgência, inteiro apoio, colaboração e informação.

§ 3º As informações e os documentos solicitados pela OGM deverão ser disponibilizados no prazo máximo de 8 (oito) dias úteis.

§ 4º É defeso às autoridades do Poder Executivo Municipal recusar a entrega de documentos ou informações à Ouvidoria Geral do Município, inclusive por meio eletrônico, salvo motivo justificado, apreciado pelo Ouvidor Geral.

§ 5º A recusa injustificável ou o retardamento indevido do cumprimento das requisições da OGM implicarão, a critério do Ouvidor Geral, na responsabilização de quem lhe der causa.

Art. 7º A Ouvidoria Geral do Município promoverá a implantação e gestão do Sistema Municipal de Ouvidoria - SMO, que exercerá o conjunto de relações funcionais estabelecidas entre os organismos da administração direta e indireta do Poder Executivo Municipal, atuando na defesa dos direitos e interesses do cidadão.

Parágrafo Único - A OGM caberá a coordenação geral e supervisão do Sistema Municipal de Ouvidoria.

Art. 8º A Ouvidoria Geral do Município disponibilizará canal eletrônico e postal de comunicação, telefone de contato, fac-símile e atendimento presencial, destinados ao recebimento de elogios, sugestões, reclamações e denúncias.

Art. 9º A Ouvidoria Geral do Município estruturará e manterá em funcionamento, em conjunto com a PRODASAL, o Sistema Informatizado de Gestão - SIG, assegurando a existência de uma base de dados única de ações de ouvidoria, permitindo o acesso, através de sistema de senhas, às respectivas áreas de atuação.

Art. 10. A atuação da Ouvidoria Geral do Município não suspende ou interrompe prazos administrativos, podendo as conclusões das análises, nos procedimentos sob a sua responsabilidade, subsidiar processos em andamento.

Art. 11. A Ouvidoria Geral do Município poderá criar grupos de trabalho para atuar em projetos específicos, podendo ser solicitado servidores e empregados públicos para esse fim, bem como solicitar a contratação de serviços especializados.

Capítulo II

O SISTEMA MUNICIPAL DE OUVIDORIA

Art. 12. As atividades de ouvidoria no município de Salvador serão desenvolvidas de forma descentralizada, por meio do Sistema Municipal de Ouvidoria - SMO estruturado através de Ouvidorias Setoriais, com seus representantes especialmente indicados para atuar nos Órgãos e Entidades do Poder Executivo Municipal.

Art. 13. O Sistema Municipal de Ouvidoria funcionará através de uma rede de ouvidores constituída pelos Ouvidores Setoriais, tendo a sua capacitação, procedimentos e atividades sob a coordenação da Ouvidoria Geral do Município.

Parágrafo Único - Cabe ao Ouvidor Geral do Município expedir as orientações e procedimentos relacionados ao Sistema Municipal de Ouvidoria.

Art. 14. Os Secretários do Município e os dirigentes de Órgãos e Entidades do Poder Executivo Municipal, no prazo de 10 (dez) dias úteis, indicarão, mediante ato a ser publicado no Diário Oficial do Município, um servidor ou empregado público, conforme o caso, e seu respectivo substituto, para o desempenho das atividades atinentes ao Sistema Municipal de Ouvidoria.

Parágrafo Único - O Ouvidor Setorial e o seu substituto permanecerão subordinados ao titular ou dirigente do Órgão ou Entidade em que tiverem exercício, ficando vinculados tecnicamente à OGM.

Art. 15. Cada Órgão ou Entidade do Poder Executivo Municipal será responsável pelos meios administrativos e financeiros necessários ao desenvolvimento das atividades do Sistema Municipal de Ouvidoria, seguindo as orientações e padrões definidos pela Ouvidoria Geral do Município.

Art. 16. Caberá aos Secretários do Município e aos dirigentes de Órgãos e Entidades do Poder Executivo Municipal apurar a procedência das reclamações e denúncias que lhe forem dirigidas, bem como a responsabilidade dos agentes envolvidos e, quando cabível, determinar a instauração de sindicância ou processo administrativo disciplinar.

Art. 17. As Ouvidorias ou ouvidores já existentes no âmbito da estrutura organizacional da Prefeitura Municipal do Salvador e as que, por conseguinte, vierem a ser criadas no âmbito do

Poder Executivo Municipal estarão vinculadas tecnicamente à OGM e Integrarão o Sistema Municipal de Ouvidoria, sendo os seus titulares considerados Ouvidores Setoriais.

Art. 18. As atividades exercidas pelos servidores ou empregados públicos integrantes do Sistema Municipal de Ouvidoria são consideradas de relevante interesse público e devem ser desenvolvidas em caráter de prioridade.

Art. 19. O atendimento, registro e encaminhamento das manifestações ocorrerão no âmbito da OGM, sendo a transmissão de informações entre os integrantes do Sistema Municipal de Ouvidoria realizada, preferencialmente, por meio eletrônico e através do Sistema Informatizado de Gestão - SIG.

Parágrafo Único - Em virtude das especificações e características dos Órgãos e Entidades do Poder Executivo Municipal, os processos de atendimento, em especial o presencial, o registro e o retorno ao cidadão, poderão ocorrer no âmbito da Ouvidoria Setorial, havendo, sempre, o registro no SIG.

Capítulo III

ATRIBUIÇÕES DO OUVIDOR GERAL

Art. 20. São atribuições do Ouvidor Geral do Município, observados os princípios constitucionais da legalidade, impessoalidade, moralidade, eficiência, publicidade da administração pública e preponderância do interesse público:

I - viabilizar a aproximação do cidadão com o Poder Executivo Municipal, atuando na prevenção e mediação das questões que lhe forem apresentadas;

II - facilitar o acesso do cidadão ao Sistema Municipal de Ouvidoria, estimulando a sua participação no tocante à prestação dos serviços públicos da competência do Poder Executivo Municipal;

III - garantir resposta ao cidadão, no menor prazo possível, com clareza e objetividade;

IV - coordenar, supervisionar e dirigir o Sistema Municipal de Ouvidoria, expedindo instruções quanto aos procedimentos a serem adotados;

V - resguardar o sigilo das manifestações recebidas e suas fontes, quando solicitado;

VI - providenciar a remessa, aos Órgãos ou Entidades competentes, as manifestações recebidas, acompanhando a sua apreciação;

VII - dirigir-se diretamente aos Secretários do Município e dirigentes máximos de Órgãos ou Entidades do Poder Executivo Municipal, por iniciativa própria ou atendendo manifestação do cidadão, para correção de procedimentos, apuração de fatos ou adoção de providências administrativas, inclusive de natureza disciplinar;

VIII - sistematizar e divulgar relatórios periódicos da atuação do Sistema Municipal de Ouvidoria;

IX - analisar os indicadores de avaliação da satisfação do cidadão quanto aos serviços públicos;

X - identificar oportunidades de melhoria na prestação dos serviços públicos municipais e propor soluções;

XI - sugerir modificações de regulamentos e atos normativos, a fim de que os cidadãos sejam atendidos com maior eficiência e civilidade.

Capítulo IV

ATRIBUIÇÕES DO OUVIDOR SETORIAL

Art. 21. Ao Ouvidor Setorial e seu respectivo substituto, caberá:

I - receber, examinar, registrar no Sistema Informatizado de Gestão - SIG e buscar solução para as sugestões, reclamações e denúncias referentes aos procedimentos e ações de agentes e setores do respectivo Órgão ou Entidade;

II - fornecer respostas rápidas, com clareza e objetividade, às questões apresentadas pelos cidadãos;

III - resguardar o sigilo das informações recebidas com esse caráter;

IV - articular, sistematicamente, com a Ouvidoria Geral do Município, fornecendo respostas às questões apresentadas;

V - participar de reuniões, congressos, encontros e atividades técnicas, sempre que convocados pela Ouvidoria Geral do Município;

VI - identificar oportunidades de melhorias na prestação dos serviços públicos e propor soluções;

VII - integrar grupos de trabalho para a realização de projetos especiais vinculados ao Sistema Municipal de Ouvidoria.

Capítulo V

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 22. Os casos omissos e as dúvidas que venham a surgir, na aplicação do presente Decreto, serão resolvidos pelo Ouvidor Geral do Município.

Art. 23. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 24. Revogam-se as disposições em contrário.

GABINETE DO PREFEITO MUNICIPAL DO SALVADOR, em 29 de abril de 2005.

JOÃO HENRIQUE

Prefeito