

DECRETO Nº 19.849, DE 5 DE OUTUBRO DE 2017.

Institui a Ouvidoria-Geral do Município, subordinada a Secretaria Municipal de Transparência e Controladoria-Geral (SMTC) dispondo sobre o seu funcionamento.

O PREFEITO MUNICIPAL DE PORTO ALEGRE, no uso das atribuições que lhe confere o inciso II do art. 94 da Lei Orgânica do Município de Porto Alegre,

Considerando o disposto na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017,

D E C R E T A:

**CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

Art. 1º Fica instituída a Ouvidoria-Geral do Município que será subordinada à Secretaria Municipal de Transparência e Controladoria-Geral (SMTC) e será regulamentada nos termos deste Decreto.

Art. 2º A Ouvidoria-Geral é o órgão responsável, de forma prioritária, pelo tratamento das reclamações e denúncias relativas à prestação dos serviços públicos da administração pública municipal direta e indireta, bem como das entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos públicos, na prestação de serviços à população, conforme o inc. I do § 3º do art.37 da Constituição Federal, podendo receber ainda, sugestões e elogios.

Art. 3º A Ouvidoria-Geral do Município de Porto Alegre tem as seguintes atribuições:

I – receber e apurar denúncias, reclamações, críticas e pedidos de informação sobre atos considerados ilegais comissivos ou omissivos, arbitrários, desonestos, indecorosos, ou que contrariem o interesse público, praticados por servidores públicos do município de Porto Alegre ou agentes públicos;

II – diligenciar junto às unidades da Administração competentes para a prestação por estes, de informações e esclarecimentos sobre atos praticados ou de sua responsabilidade, objeto de reclamações ou pedidos de informações, na forma do inc. I deste artigo;

III – cobrar respostas coerentes das unidades a respeito das manifestações a eles encaminhados e levar ao conhecimento da direção do órgão ou entidade os eventuais descumprimentos;

IV – manter sigilo, quando solicitado, sobre as reclamações ou denúncias, bem como sobre sua fonte, providenciando, junto aos órgãos competentes, proteção aos denunciantes;

V – informar ao usuário as providências adotadas em razão de seu pedido, excepcionados os casos em que a lei assegurar o dever de sigilo;

VI – elaborar e publicar, mensalmente, relatório de suas atividades e avaliação da qualidade dos serviços públicos municipais;

VII – encaminhar relatório mensalmente de suas atividades ao Prefeito;

VIII – realizar ou apoiar iniciativas de cursos, seminários, encontros, debates, pesquisas e treinamento que tratam sobre temas da Ouvidoria-Geral;

IX – comunicar ao órgão da administração direta e indireta competente para a apuração de todo e qualquer ato lesivo ao patrimônio público de que venha a ter ciência em razão do exercício de suas funções, mantendo atualizado arquivo de documentação relativa às reclamações, denúncias e representações recebidas;

X – resguardar o sigilo das informações, mantendo atualizado arquivo de documentação relativa às reclamações, denúncias e representações recebidas;

XI – atender o usuário de forma adequada, observando os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;

XII – garantir respostas conclusivas aos usuários; e

XIII – promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Parágrafo único. Não serão objeto de apreciação, por parte da Administração Municipal, as questões pendentes de decisão judicial.

CAPÍTULO II DO PROCEDIMENTO DA OUVIDORIA-GERAL

Art. 4º São direitos básicos do usuário:

I – participar do acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;

II – obter e utilizar os serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;

III – acessar e obter informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inc. X do *caput* do art. 5º da Constituição Federal e na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

IV – proteger informações pessoais, nos termos da Lei nº 12.527, de 2011; e

V – atuar de forma integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade.

Art. 5º Será assegurada ao usuário a obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço e na *internet* por meio do *site* oficial da Prefeitura Municipal, especialmente sobre:

I – o horário de funcionamento das unidades administrativas;

II – os serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;

III – o acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações;

IV – a situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado; e

V – o valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.

Art. 6º São deveres do usuário:

I – utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;

II – prestar as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas;

III – colaborar para a adequada prestação do serviço; e

IV – preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata esta Lei.

Art. 7º As manifestações dos usuários observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução, especialmente sobre:

I – recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;

II – emissão de comprovante de recebimento da manifestação com o número de protocolo;

III – análise e obtenção de informações, quando necessário;

IV – acompanhamento do pedido pela *internet*;

V – decisão administrativa final;

VI – ciência ao usuário, e

VII – satisfação do usuário.

Art. 8º As manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral serão encaminhadas às unidades envolvidas para que possam:

I – no caso de reclamações: explicar o fato, corrigi-lo ou não reconhecê-lo como verdadeiro;

II – no caso de denúncias: receber, examinar e encaminhar às unidades administrativas competentes do órgão ou entidade;

III – no caso de sugestões: adotá-las, estudá-las ou justificar a impossibilidade de sua adoção;

IV – no caso de consultas: responder às questões dos solicitantes; e

V – no caso de elogios: conhecer os aspectos positivos e admirados da atividade ou do trabalho.

Parágrafo único. Em se tratando as manifestações de denúncias e reclamações referentes aos dirigentes, servidores ou atividades e serviços prestados pelo órgão ou entidade, a Ouvidoria –Geral dará o devido encaminhamento aos órgãos de controle e de correição, no âmbito institucional para adoção das medidas cabíveis.

Art. 9º O não cumprimento do disposto do art. 8º deste Decreto sujeitará o dirigente de órgão ou entidade, setor ou servidor à apuração de sua responsabilidade, por meio dos procedimentos administrativos pertinentes, mediante representação da Ouvidoria-Geral.

Art. 10. A manifestação do usuário poderá ser apresentada nos seguintes canais de comunicação:

I – por meio de formulário eletrônico, disponível no Sistema de Ouvidoria-Geral;

II – por correspondência enviada para o endereço da Ouvidoria-Geral;

III – no Posto de Atendimento Presencial Exclusivo.

Art. 11. A identificação completa do usuário não é obrigatória, mas é desejável na medida em que contribui com a instrução das manifestações.

§ 1º O anonimato será garantido quando solicitado, nos termos da Lei.

§ 2º A identificação do usuário seguirá a seguinte denominação:

I – identificada: quando o cidadão informa um meio de contato e autoriza sua identificação;

II – sigilosa: quando o cidadão informa um meio de contato e solicita que seja guardado sigilo sobre a sua identificação; e

III – anônima: quando o cidadão não informa um meio de contato.

§ 3º Entende-se como meio de contato, nos termos do § 2 deste artigo, o endereço, número de telefone e/ou celular e e-mail do usuário.

Art. 12. As manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral poderão ser complementadas pelo usuário por solicitação da Ouvidoria-Geral quando esta identificar que os subsídios são insuficientes para atendimento da demanda por parte da Administração.

Parágrafo único. As informações complementares deverão ser prestadas pelo usuário no prazo de 10 (dez) dias a contar da manifestação da Ouvidoria-Geral.

Art. 13. As manifestações dos usuários recebidas pela Ouvidoria-Geral serão analisadas e encerradas quando não for competência da Administração Pública Municipal, e encaminhadas ao órgão competente.

Art. 14. Caberá aos interlocutores as seguintes atribuições:

I – cumprir as manifestações no prazo previsto na respectiva demanda;

II – prestar esclarecimentos relacionados com o conteúdo das manifestações do usuário;

III – complementar as manifestações, quando solicitado pelo usuário.

SEÇÃO I PROCEDIMENTO DAS DENÚNCIAS

Art. 15. As denúncias recebidas pela Ouvidoria-Geral serão objeto de averiguação, desde que contenham os seguintes requisitos mínimos:

I – identificação do órgão/entidade e/ou do servidor público da Administração Municipal cujo ato ou conduta tenha sido apontado irregular ou contrário à ética ou à moralidade; e

II – fundamentação mínima que possibilite a averiguação dos fatos relatados, descrita de forma clara, simples e objetiva.

Art. 16. As denúncias recebidas pela Ouvidoria-Geral poderão ser encerradas quando:

I – não for da competência da Administração Pública Municipal;

II – não apresentar elementos mínimos indispensáveis a sua apuração;

III – o denunciante:

a) deixar de expor os fatos conforme a verdade;

b) deixar de proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;

c) agir de modo temerário; e

d) deixar de prestar as informações complementares no prazo de 10 (dez) dias.

SEÇÃO II DOS PRAZOS

Art. 17. Na tramitação das manifestações recebidas devem ser observados os seguintes prazos:

I – 3 (três) dias para a Ouvidoria-Geral registrar no sistema as manifestações recebidas, quando não for possível fazer o registro *on-line* simultaneamente à manifestação;

II – 30 (trinta) dias para responder ao usuário do serviço público, prazo que poderá ser prorrogado de forma justificada uma única vez, por igual período;

Parágrafo único. A Ouvidoria-Geral poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações

devem ser respondidas no prazo de 20 (vinte) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período;

SEÇÃO III DA CARTA DE SERVIÇO

Art. 18. Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

- I – serviços oferecidos;
- II – requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;
- III – principais etapas para processamento do serviço;
- IV – previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
- V – forma de prestação do serviço; e
- VI – locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

§ 3º Além das informações descritas no §2º deste artigo, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

- I – prioridades de atendimento;
- II – previsão de tempo de espera para atendimento;
- III – mecanismos de comunicação com os usuários;
- IV – procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários; e
- V – mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

§ 4º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet.

SEÇÃO IV DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

Art. 19. Os órgãos e entidades da Administração Municipal deverão avaliar os serviços prestados, nos seguintes aspectos:

- I – satisfação do usuário com o serviço prestado;
- II – qualidade do atendimento prestado ao usuário;
- III – cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;
- IV – quantidade de manifestações de usuários; e
- V – medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

Art. 20. A pesquisa de satisfação será realizada uma vez ao ano e seus resultados estatísticos serão disponibilizados no *site* da administração na *internet*.

SEÇÃO V DO RELATÓRIO DE GESTÃO

Art. 21. A Ouvidoria-Geral deverá elaborar, anualmente, relatório de gestão, que aponte falhas e proponha melhorias nas prestações de serviços públicos relativo às manifestações encaminhadas por usuários.

Art. 22. O relatório de gestão deverá indicar, ao menos:

- I – o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II – os motivos das manifestações;
- III – a análise dos pontos recorrentes; e
- IV – as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Art. 23. O relatório de gestão será:

I – encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence à unidade de ouvidoria; e

II – disponibilizado integralmente na *internet*.

CAPÍTULO III DA ORGANIZAÇÃO

Art. 24. O mandato do Ouvidor-Geral será de 2 (dois) anos, permitida a recondução;

§ 1º O Ouvidor-Geral será designado pelo Prefeito.

§ 2º Em caso de férias ou afastamento de até 60 (sessenta) dias o Ouvidor-Geral designará seu substituto.

Art. 25. Constituem motivos para a destituição do Ouvidor-Geral, bem como de qualquer outro membro da Ouvidoria-Geral:

I – perda do vínculo formal com a Prefeitura Municipal de Porto Alegre;

II – prática de atos que extrapolem sua competência, nos termos estabelecidos por este Decreto e pelo Regulamento Geral da Ouvidoria;

III – conduta ética incompatível com a dignidade da função.

Art. 26. Compete ao Ouvidor-Geral do Município:

I – propor aos órgãos da Administração Pública Municipal direta e indireta, bem como as entidades privadas, resguardadas as respectivas competências, a instauração de sindicâncias, inquéritos e outras medidas destinadas à apuração das responsabilidades administrativas, civis e criminais;

II – requisitar, diretamente e sem qualquer ônus, de qualquer órgão municipal, informações, certidões ou cópias de documentos relacionados com as reclamações ou denúncias recebidas, na forma da lei;

III – recomendar a adoção de providências que entender pertinentes e necessárias ao aperfeiçoamento dos serviços prestados pela Administração do Município de Porto Alegre, à população;

IV – recomendar aos órgãos da Administração pública municipal direta e indireta, bem como das entidades privadas a adoção de mecanismos que dificultem e impeçam a violação do patrimônio público e outras irregularidades comprovadas.

Art. 27. O desempenho da Chefia da Ouvidoria, deverá ser preferencialmente ocupada por um servidor de carreira com experiência mínima de atuação na área de Um ano, a fim de garantir a continuidade e eficácia dos serviços prestados.

Art. 28. Integram a estrutura da Ouvidoria-Geral:

I – Coordenação Geral De Ouvidoria Pública;

II – Divisão de Ouvidoria;

III – Divisão de Relacionamento com a sociedade;

IV – Ouvidorias Setoriais.

CAPÍTULO IV DO FUNCIONAMENTO

Art. 29. À Ouvidoria-Geral serão assegurados acesso direto ao Prefeito, Secretários, Diretores Presidentes, gestores, servidores técnico-administrativos, bem como a bancos de dados, arquivos, documentos e informações das unidades e setores no âmbito dos órgãos da Prefeitura Municipal de Porto Alegre, necessários ao desempenho de suas funções.

Art. 30. Todos os dirigentes de órgãos e unidades da Prefeitura Municipal de Porto Alegre deverão prestar, quando solicitados, apoio e informação à Ouvidoria-Geral, assegurados os direitos à privacidade, a intimidade e à imagem pessoal.

Art. 31. Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal direta e indireta, bem como das entidades privadas, por meio do respectivo titular ou dirigente máximo, deverão designar dois servidores municipais para atuarem como interlocutores nas demandas encaminhadas pelo Sistema de Ouvidoria- Geral.

CAPÍTULO V DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 32. O Ouvidor-Geral deverá cooperar com as demais Ouvidorias dos governos Federal, Estadual, Municipal e demais entidades públicas e privadas, visando salvaguardar os direitos do cidadão e garantir a qualidade das ações e serviços prestados.

Art. 33. Fica vedada a criação, por parte dos diversos órgãos e entidades da estrutura municipal, sem a anuência do Ouvidor-Geral, de instâncias com atribuições semelhantes às da Ouvidoria-Geral e com a mesma denominação.

Art. 34. A Prefeitura Municipal de Porto Alegre assegurará estrutura administrativa necessária ao desempenho das atribuições da Ouvidoria-Geral do município.

Art. 35. Este Decreto entrará em vigor na data de sua publicação.

Art. 36. Ficam revogados, no Decreto nº 18.302, de 23 de maio de 2013, a Subseção II da Seção II do Capítulo III, com os respectivos art. 15 a 18.

PREFEITURA MUNICIPAL DE PORTO ALEGRE, 5 de outubro de 2017.

Nelson Marchezan Júnior,
Prefeito de Porto Alegre.

Registre-se e publique-se.

Eunice Nequete,
Procuradora-Geral do Município.