



Boletim nº 008/2021	Data: 07/06/2021
Fundamento: Decreto Municipal nº 070/2021	Assunto: Regulamento Interno da Ouvidoria Geral do Município

## REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO (OGM) O PAPEL DA OUVIDORIA E DO INTERLOCUTOR

O Regimento Interno da Ouvidoria Geral do Município – OGM, aprovado pelo Decreto Municipal nº. 55/2017 passou a vigorar nos termos do Anexo único do Decreto Municipal nº. 70/2021, datado de 27 de maio de 2021.

A OGM tem como missão institucional garantir e ampliar o acesso do cidadão na busca efetiva de seus direitos, atuando enquanto ferramenta de gestão e instrumento de controle social e transparência, além de **propor melhorias contínuas na prestação do serviço público**, buscando ser referência no Estado, consolidando-se como um órgão ético e confiável na comunicação e articulação entre o cidadão e a gestão municipal, utilizando-se sempre de valores como a ética, a transparência, o respeito ao cidadão, o comprometimento, a equidade e a paixão em atender bem à população.

A OGM é uma unidade Administrativa diretamente vinculada a Controladoria Geral do Município – CGM, que coordena as atividades de ouvidoria mediante mecanismos integrados que permitam avaliar o desempenho de órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal, garantindo e ampliando o acesso do cidadão na busca de seus direitos, mister após a Lei de Acesso à Informação.

Os principais instrumentos utilizados pelos cidadãos e que servem de mecanismo de avaliação e de ajustes, quando necessários, tanto pela OGM, quanto pelos órgãos municipais, são os seguintes:

- Sugestões;
- elogios;
- reclamações;
- solicitações; e
- denúncias.

Dentre as vastas atribuições da OGM podemos citar a título exemplificativo:



## INFORMAÇÃO AOS GESTORES

- A promoção e atuação diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos;
- A garantia de sigilo, discricção e fidelidade quanto ao conteúdo e providências de suas manifestações,
- A Manutenção de sistema informatizado de uso obrigatório que permita o recebimento, a análise e a resposta das manifestações enviadas às unidades gestoras.

Assim, cabe à OGM atuar como órgão coordenador da recepção, análise e resposta às manifestações dos usuários, que poderá realizá-los, preferencialmente, por meio eletrônico, mas nada impede que o seja feito por correspondência convencional ou verbalmente, neste último caso, reduzido a termo.

Mostra-se de suma importância no presente regulamento o papel dos órgãos e entidades municipais, aos quais cabem, por meio dos interlocutores, previamente indicados, recepcionar, analisar e responder as manifestações encaminhadas pela OGM, em caráter prioritário e regime de urgência, sempre atendendo aos princípios administrativos da celeridade e eficiência.



Os órgãos e entidades municipais devem responder às manifestações de ouvidoria obedecendo aos seguintes prazos:

- ❖ 12 (doze) dias corridos para responder à OGM as manifestações, contados do recebimento; e,
- ❖ 2 (dois) dias corridos para devolver à OGM as manifestações, quando verificado não ser de sua área de atuação.



O prazo só pode ser prorrogado por mais 10 dias, mediante justificativa prévia e expressa que será encaminhada para ciência do usuário.



O interlocutor tem um papel importante que visa assegurar o exercício da cidadania da população jaboatonense, para isso é preciso obedecer às seguintes diretrizes:



## INFORMAÇÃO AOS GESTORES

- ❖ monitorar sistematicamente as demandas enviadas aos setores internos do órgão/entidade ao qual está vinculado, encaminhando despachos de cobrança aos gestores, em busca de atender os prazos;
- ❖ analisar a qualidade das respostas quanto à cordialidade, à correção textual e à coerência, retornando-as ao setor demandado no caso de descumprimento de qualquer uma dessas exigências;
- ❖ utilizar o sistema informatizado disponibilizado pela OGM;
- ❖ atualizar sistematicamente, junto a Unidade Gestora, as cartas de serviços na página da Prefeitura ([www.jaboatao.pe.gov.br](http://www.jaboatao.pe.gov.br)), disponibilizadas aos usuários dos serviços públicos;
- ❖ atualizar sistematicamente, junto a Unidade Gestora, as informações das Unidades Administrativas disponibilizadas na página da Prefeitura e no Portal da Transparência; e,
- ❖ participar, obrigatoriamente, de reuniões e capacitações para as quais forem convocados pela OGM, justificando ausências porventura necessárias.

A OGM assegurará ao usuário a proteção de sua identidade e seus atributos de identificação com a restrição de acesso aos dados dos manifestantes, sendo proibido qualquer exigência no que pertine aos motivos determinantes de sua manifestação volitiva junto a Ouvidoria Geral do Município.

A OGM deverá ainda apresentar relatórios mensais e anuais, conforme o caso, apontando falhas e sugerindo melhorias na prestação do serviço público.

Por fim, sugerimos a leitura da íntegra do Decreto Municipal nº 70/2021, disponibilizado no seguinte link de acesso: <https://ouvidoria.jaboatao.pe.gov.br/a-ouvidoria/>.