

DECRETO Nº 020, DE 22 DE JULHO DE 2015.

Cria a "OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO" e dá outras providências.

O PREFEITO MUNICIPAL DE IPAPORANGA, ANTONIO ALVES MELO, no uso das atribuições que lhe confere o art. 83, incisos III e VI da Lei Orgânica do município e o art. 5º da Lei Municipal nº 280/2013;

DECRETA:

Art. 1º - Fica criada a Ouvidoria Geral do Município - OGM de Ipaporanga, tendo por objetivo assegurar, de modo permanente e eficaz, a preservação dos princípios de legalidade, moralidade, impessoalidade e eficiência dos atos dos agentes da Administração Direta e Indireta, e entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos públicos, na prestação de serviços à população.

Art. 2º - A OGM será o canal de comunicação direta entre a sociedade e a Administração Municipal, 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 - Compete à Ouvidoria Geral do Município de Ipaporanga:

I - Receber manifestações dos cidadãos, interpretá-las e buscar soluções para o caso, visando o aprimoramento do processo de prestação do serviço público;

II - Contribuir para o aprimoramento da qualidade dos serviços prestados, primando a prevenção de insatisfação do cidadão que utiliza os serviços públicos;

III - Informar adequadamente a direção das unidades administrativas sobre os indicativos de satisfação dos usuários;

IV - Funcionar como instrumento de interação entre o Governo municipal e a sociedade;

V - Privilegiar a visão do cidadão como sujeito de direitos. Prezar por sua autonomia, instrumentalizando-o para que seja o promotor da resolução de seu problema;

VI - Informar os cidadãos que trazem suas demandas específicas, quais são os órgãos que devem ser acionados, quais são suas responsabilidades e de que forma a resposta poderá ser cobrada.

VII - receber sugestões de aprimoramento, críticas, elogios e pedidos de informação sobre as atividades da Administração Pública Municipal;

VIII - diligenciar junto às unidades administrativas competentes, para que prestem informações e esclarecimentos a respeito das comunicações mencionadas no inciso anterior;

IX - manter o cidadão informado a respeito das averiguações e providências adotadas pelas unidades administrativas, excepcionados os casos em que necessário for o sigilo, garantindo o retorno dessas providências a partir de sua intervenção e dos resultados alcançados;

X - elaborar e divulgar, trimestral e anualmente, relatórios de suas atividades, bem como, permanentemente, os serviços da Ouvidoria Geral do Município junto ao público, para conhecimento, utilização continuada e ciência dos resultados alcançados;

XI - promover a realização de pesquisas, seminários e cursos sobre assuntos relativos ao exercício dos direitos e deveres do cidadão perante a administração pública;

XII - organizar e manter atualizado arquivo da documentação relativa às denúncias, reclamações e sugestões recebidas;

§ 1º. A OGM manterá sigilo sobre denúncias e reclamações que receber, bem como sobre sua fonte, assegurando a proteção dos denunciantes, quando requerer o caso ou assim for solicitado.



§ 2º A Ouvidoria Geral do Município não poderá:

I - Apurar denúncias de irregularidades e infrações (disciplina e processo administrativo) ou realizar auditorias;

II - Desempenhar ações de assistencialismo e paternalismo;

III - Agir com imediatismo (resolução apenas do caso apresentado);

IV - Atuar como central de atendimento

§ 3º. A OGM manterá meios diversificados, destinados a receberem as denúncias e reclamações, garantindo o sigilo da fonte de informação.

Art. 4º - Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogada as disposições em contrário.

PAÇO DA PREFEITURA MUNICIPAL DE IPAPORANGA – CE.

Em 22 de Julho de 2015.



Antonio Alves Melo
Prefeito Municipal