



Município de Ilha Comprida

Estância Balneária



DECRETO Nº 1139,

DE 06 DE JUNHO DE 2022.

**DISPÕE SOBRE A OUVIDORIA MUNICIPAL E O
SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO E DÁ
OUTRAS PROVIDÊNCIAS.**

GERALDINO BARBOSA DE OLIVEIRA JUNIOR, Prefeito Municipal de Ilha Comprida/SP, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo Artigo 83 - Inciso XI, da Lei Orgânica Municipal,

CONSIDERANDO a necessidade de se criar um canal de comunicação entre a população e a Prefeitura Municipal, com o objetivo de facilitar o envio de reclamações, sugestões e denúncias relacionadas a serviços públicos prestados pelo município;

CONSIDERANDO a criação de um canal de comunicação através do qual a população poderá enviar reclamações, sugestões e dúvidas é medida preordenada a identificar e mapear os principais problemas verificados na prestação de serviços públicos;

CONSIDERANDO a importância de se conhecer os principais problemas enfrentados pelo cidadão quando procuram por atendimento nos órgãos e entidades da administração municipal para o planejamento de ações estratégicas destinadas à solução.

CONSIDERANDO o dever do poder público municipal em disponibilizar o Serviço de Informação ao Cidadão em atendimento ao disposto na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, mas especificamente seu art. 9º;

CONSIDERANDO o disposto na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, estabelece em seu art. 10, que a manifestação do usuário de serviços públicos deverá ser dirigida à ouvidoria do órgão ou entidade responsável.

DECRETA

Art. 1º Este Decreto disciplina a organização e o funcionamento da Ouvidoria Municipal e do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, da administração direta do Município de Ilha Comprida, responsável pela interface da administração pública com a comunidade.

Art. 2º A ouvidoria municipal funcionará junto ao Departamento de Planejamento e terá as seguintes atribuições:



Município de Ilha Comprida

Estância Balneária



I – receber denúncias, reclamações, sugestões e elogios da administração municipal através de telefone, internet e pessoalmente, de cidadãos e de servidores públicos;

II – difundir a importância da ouvidoria como instrumento de participação e controle social da administração pública;

III – elaborar relatórios mensais das atividades desenvolvidas, dando a devida publicidade;

IV – identificar deficiência nos serviços e obras públicas, sugerindo ações sistêmicas a fim de superá-las.

§1º Não serão consideradas as denúncias e sugestões anônimas, salvo para fins internos da administração pública quando existir inequívoco e fundado receio da sua facticidade.

§2º As denúncias que versem sobre ilegalidades serão encaminhadas ao Gabinete, para conhecimento e encaminhamento para providências cabíveis.

§3º Todos os cidadãos receberão resposta da ouvidoria sobre as reclamações, denúncias e sugestões encaminhadas no prazo máximo de 20 (vinte) dias.

§4º Todo servidor público municipal, incluindo os diretores, responderão às demandas da ouvidoria no prazo máximo de 07 (sete) dias do seu recebimento.

§5º No prazo previsto no §3º deste artigo e de acordo com as informações obtidas, a ouvidoria municipal dará resposta ao cidadão interessado, cientificando-lhe das medidas a serem tomadas no caso.

Art. 3º Será disponibilizado ao público o seguinte endereço de correio eletrônico da ouvidoria municipal, <https://eouve.com.br/#/>, o qual funcionará para o recebimento de reclamações, denúncias e sugestões.

Parágrafo único. A administração municipal promoverá os atos de publicidade necessários ao amplo conhecimento dos canais de comunicação da ouvidoria municipal.

Art. 4º O Serviço de Informações ao Cidadão – SIC, funcionará junto à Ouvidoria Municipal, subordinada ao Departamento de Planejamento, e terá as seguintes atribuições:

I - Atender e orientar o público quanto ao acesso a informações;

II - Informar sobre a tramitação de documentos nas diversas repartições da administração municipal;

III - protocolizar documentos e requerimentos de acesso a informações ou recebê-los quando indevidamente protocolados em outras repartições da administração municipal, dando-lhes a destinação regulada pela Lei Federal n.º 12527/2012;

IV - Difundir a importância do SIC como instrumento de participação e controle social da



Município de Ilha Comprida

Estância Balneária



administração pública;

- §1º Os pedidos de informação serão processados de acordo com o art. 10 e seguintes da Lei Federal n.º 12527/2012, e nos moldes desta regulamentação municipal.
- §2º Quando houver dúvida quanto à procedência do pedido de informação ou quanto à publicidade da informação requerida, o SIC poderá solicitar parecer conclusivo da Procuradoria Jurídica.
- §3º Todos os pedidos de informação deverão ser formulados por escrito, podendo o SIC orientar e auxiliar o cidadão na elaboração do seu pedido, inclusive, se necessário, disponibilizando equipamentos para tal finalidade.
- §4º A disponibilização ou entrega da informação solicitada somente poderá ocorrer mediante a assinatura de recibo por parte do interessado.
- Art. 5º O Departamento de Planejamento fornecerá todos os recursos necessários ao pleno funcionamento da Ouvidoria Municipal e do SIC.
- Art. 6º Um ouvidor será nomeado, dentre os servidores de carreira, mediante portaria pelo Chefe do Poder Executivo
- Art. 7º Este decreto entra em vigor na data da sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

GABINETE DO SENHOR PREFEITO MUNICIPAL DE ILHA COMPRIDA, EM 06 DE JUNHO DE 2022.


GERALDINO BARBOSA DE OLIVEIRA JUNIOR
Prefeito Municipal