



Atividades Econômicas da Secretaria Municipal de Saúde e Defesa Civil de São Gonçalo.

CONSIDERANDO o avanço do Calendário Municipal de Vacinação.

DECRETA:

Art. 1º – Os Decretos nºs 208/2021, 226/2021, 238/2021, 251/2021, 256/2021, 266/2021, 273/2021, 283/2021, 291/2021, 297/2021, 309/2021, 329/2021, 339/2021 e 350/2021 passam a vigorar com a seguinte redação:

Art. 24 – De forma excepcional, com o único objetivo de resguardar o interesse da coletividade na prevenção do contágio e no combate da propagação do Coronavírus, (COVID-19), fica determinado as seguintes medidas restritivas, até o dia 04 de outubro de 2021, dentro do Município de São Gonçalo:

Art. 25 – Ficam, também, permitidas a prática, o funcionamento das seguintes atividades e estabelecimentos, limitando o atendimento em 80% da sua capacidade de lotação:

I -

II -

III -

IV -

Art. 2º - Este Decreto entra em vigor a partir de 27/09/2021.

Art. 3º – Revogam-se as disposições em contrário.

São Gonçalo, 24 de setembro de 2021.

NELSON RUAS DOS SANTOS

Prefeito

DECRETO N.º 361/2021

REGULAMENTA A ESTRUTURA, A ORGANIZAÇÃO E O FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA GERAL E DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO GONÇALO E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

O PREFEITO MUNICIPAL, no uso das atribuições que lhe conferem a Lei Orgânica Municipal,

CONSIDERANDO a necessidade de criação de um órgão garantidor do cumprimento das Leis Federais nº 12.527/2011 e nº 13.460/2017, que dispõem, respectivamente, sobre o Acesso à Informação e a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública;

CONSIDERANDO o disposto no Art. 37, § 3º, incisos I e II, da Carta Magna;

CONSIDERANDO que a Ouvidoria Geral constitui macrofunção da Secretaria Municipal de Controle Interno;

CONSIDERANDO que a Ouvidoria Geral atua no processo de interlocução entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem a melhoria dos serviços públicos prestados;

CONSIDERANDO que cada uma destas manifestações recebidas gera oportunidade de aperfeiçoamento das instituições e dos servidores públicos, estimulando a prestação de serviços de qualidade, capazes de garantir direitos humanos;

CONSIDERANDO que, ao mediar este acesso a bens e serviços públicos, a Ouvidoria Geral se apresenta como um verdadeiro instrumento de gestão para a Administração Pública, que tem a oportunidade de aperfeiçoar suas perspectivas e ações;

CONSIDERANDO a necessidade de promover a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário do serviço público do Município de São Gonçalo;

CONSIDERANDO, ainda, no que concerne à Lei nº. 12.527/2011 (LAI), que o acesso à informação e a transparência constituem direitos fundamentais dos cidadãos nas sociedades que se regem pelo Estado Democrático de Direito;

CONSIDERANDO que a informação que é produzida, gerenciada e que se encontra sob a égide do Estado em nome da sociedade é um bem público, e que um cidadão bem informado tem a capacidade para conhecer e participar de forma mais ativa e efetiva das decisões que lhe dizem respeito.

DECRETA:

Capítulo I

DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Este Decreto regulamenta a Ouvidoria Geral do Município e o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), subordinados à Secretaria Municipal de Controle Interno, no âmbito do Poder Executivo

Municipal, estabelece a estrutura administrativa necessária ao seu funcionamento e define as áreas de atuação.

Parágrafo único. O direito do usuário ao controle adequado dos serviços públicos prestados pelo Município de São Gonçalo será assegurado por meio da Ouvidoria Geral, e o acesso à informação pelo Serviço de Informações ao Cidadão.

Capítulo II

DOS PRINCÍPIOS

Art. 2º A Ouvidoria Geral e o Serviço de Informações ao Cidadão, além dos princípios constitucionais da Administração Pública, reger-se-á também por:

I - independência e autonomia para o exercício de suas atribuições sem qualquer ingerência, inclusive político partidária, visando garantir os direitos do usuário do serviço público;

II - transparência na prestação de informações de forma a garantir a exata compreensão do usuário sobre as repercussões e abrangência do serviço público;

III - confidencialidade para a proteção da informação de modo a assegurar a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem do usuário;

IV - imparcialidade e isenção necessárias para compreender, analisar e buscar soluções para as manifestações, bem como formular críticas e recomendações;

V - acolhimento e acessibilidade, assegurando o atendimento respeitoso e a preservação da dignidade humana.

Art. 3º A Ouvidoria Geral e o Serviço de Informação ao Cidadão são os canais de comunicação direta entre a Sociedade e o Executivo Municipal e lhes incumbe acolher, processar, encaminhar aos Setores competentes da Administração Pública e, por fim, responder questionamentos, sugestões, reclamações, denúncias, elogios, providências e pedidos de informação da população ou de entidades, referentes 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 municipais, na prestação de serviços à população.

Capítulo III

DA OUVIDORIA

SEÇÃO I

DAS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

Art. 4º A Ouvidoria Geral do Município é o canal adequado para receber manifestações sobre o pós atendimento ou atendimento de segundo nível, que se refere aos casos que não foram bem resolvidos pelos Setores normais da Instituição, seja por limitação de autoridade, seja devido a falhas operacionais, e possui as seguintes atribuições:

I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;

III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;

V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;

VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula;

VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes;

VIII - realizar diligências nas Unidades da Administração, sempre que necessário para o desenvolvimento de seus trabalhos;

IX - Manter sigilo, quando solicitado, sobre denúncias e reclamações, bem como sobre sua fonte, providenciando, junto aos Órgãos competentes, proteção aos denunciadores; e

X - Promover estudos, pesquisas e propostas, em colaboração com os demais Órgãos da Administração Municipal, objetivando aprimorar o andamento da Máquina Administrativa.

Art. 5º Para a consecução de seus objetivos a Ouvidoria Geral do Município atuará:



I - por solicitação do Prefeito e dos Secretários Municipais;
II - em decorrência de denúncias, reclamações e solicitações de qualquer cidadão ou de entidades representativas da sociedade.
Art. 6º A Ouvidoria Geral do Município poderá instalar Núcleos de Atendimento no Município.

SEÇÃO II

DAS GARANTIAS DA OUVIDORIA GERAL

Art. 7º Para a consecução de suas atribuições é assegurado à Ouvidoria Geral:

- I - ter livre acesso a todos os setores do órgão ou da entidade onde atua;
- II - solicitar informações e documentos diretamente a quem os detenha no âmbito do órgão ou entidade em que atua;
- III - participar de reuniões e eventos em órgãos ou entidades relacionados à sua área de atuação e segmento de Ouvidorias;
- IV - formar comitês para apurar a satisfação dos usuários dos serviços públicos.

§1º A Ouvidoria Geral deve colocar à disposição dos usuários dos serviços públicos os meios e acessos necessários para atendimento, preferencialmente, eletrônico, telefônico, pessoal e por correspondência.

§2º Os órgãos e as unidades integrantes do Executivo Municipal atenderão, prioritariamente, ao que for solicitado pela Ouvidoria Geral, instruindo, sempre que possível, com documentos e observando rigorosamente os prazos estabelecidos.

SEÇÃO III

DOS USUÁRIOS DA OUVIDORIA

Art. 8º Usuário é toda pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público, classificando-se em:

- I - usuários internos: servidores do órgão ou entidade em que atua a Ouvidoria Geral;
- II - usuários externos: cidadãos interessados nos serviços dos órgãos ou entidades em que atua a Ouvidoria Geral.

Capítulo IV

DO OUVIDOR

SEÇÃO I

DAS ATRIBUIÇÕES DO OUVIDOR

Art. 9º A Ouvidoria Geral do Município será dirigida pelo Ouvidor Geral, nomeado pelo Prefeito, que terá as seguintes atribuições:

I - receber e examinar, atenciosamente, as reclamações ou representações, com críticas, sugestões e elogios, de pessoas físicas ou jurídicas, encaminhando-as aos órgãos competentes, e que versem sobre:

- a) violação ou qualquer forma de discriminação atentatória dos direitos e liberdades individuais;
- b) ilegalidade ou abuso de poder;
- c) mau funcionamento dos serviços da Administração Pública.

II - propor medidas para sanar as violações, as ilegalidades e os abusos constatados;

III - realizar estudos e propor medidas necessárias à regularidade dos trabalhos administrativos, bem como ao aperfeiçoamento da organização da Prefeitura Municipal;

IV - propor, quando cabível, a abertura de sindicância ou inquérito destinado a apurar irregularidade de que tenha conhecimento;

V - encaminhar aos órgãos competentes, denúncias recebidas do âmbito de suas competências institucionais ou que necessitem de maiores esclarecimentos;

VI - responder aos cidadãos e às entidades, através de notificação, as providências tomadas sobre procedimentos administrativos de seu interesse;

VII - encaminhar ao setor competente os elogios recebidos para inclusão nos assentamentos funcionais respectivos;

VIII - assinar correspondências;

IX - submeter à consideração superior os assuntos que excedam à sua competência;

X - proceder aos registros de entrada e movimentações posteriores das reclamações e representações;

XI - registrar e anotar o cumprimento das providências determinadas e orientadas pela Ouvidoria Geral;

XII - executar, diretamente ou por terceiros, pesquisas diversas que visem levantar, junto ao cidadão, opiniões e avaliação quanto aos serviços prestados pela Prefeitura à população;

XIII - manter em permanente atualização os dados estatísticos de seus trabalhos;

XIV - solicitar informações ou cópias de documentos a qualquer órgão ou servidor da Prefeitura Municipal por escrito ou verbalmente, para resposta em prazo especial;

XV - requerer ou promover diligências, quando cabíveis;

XVI - organizar, executar e manter a disposição da população banco de informações sobre todas as ações desenvolvidas pela Prefeitura Municipal e sobre forma do cidadão ter acesso aos serviços prestados pela Municipalidade;

XVII - criar, reproduzir e distribuir cartilha, anúncios e boletins informativos dando conta do direito do cidadão junto à Prefeitura Municipal e os serviços prestados;

XVIII - executar outras atividades correlatas;

XIX - exercer outras atribuições que lhe foram conferidas ou delegadas.

SEÇÃO II

DAS GARANTIAS DO OUVIDOR

Art. 10 O Ouvidor deverá se reportar diretamente ao Secretário Municipal de Controle Interno do Município e atuar em parceria com os demais Secretários Municipais e representantes das entidades integrantes da Administração Indireta a fim de promover a qualidade do serviço, a busca da eficiência e da austeridade administrativa, no limite das garantias contidas neste Decreto.

§1º Ao Ouvidor é garantida a autonomia na elaboração de pareceres, atos e relatórios, sendo vedada a alteração ou influência sobre estes.

§2º Os registros das manifestações, documentos e informações gerados em decorrência das atividades da Ouvidoria são de responsabilidade do Ouvidor, sendo vedada a exclusão, alteração ou eliminação destes por ordem superior ou do próprio Ouvidor.

Capítulo V

DOS PROCEDIMENTOS

SEÇÃO I

DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 11 O acesso à Ouvidoria Geral poderá ser realizado pessoalmente, de segunda à sexta-feira, de 9h às 16:30h, ou por meio de:

I - correspondência endereçada à Ouvidoria Geral do Município no endereço físico sito à Rua Feliciano Sodré, nº 100, Centro, São Gonçalo - RJ ou por meio do endereço eletrônico ouvidoriageral@pmsg.rj.gov.br;

II - Abertura de requerimento via Internet, no site da Prefeitura; e

III - Através dos telefones (021) 2199-6374 e (021) 2199-6420.

Art. 12 Todas as manifestações a que se refere o inciso I, do artigo 5º, deste Decreto devem ser registradas.

Parágrafo único. Cabe à Ouvidoria Geral providenciar junto aos usuários, quando possível, as informações complementares necessárias à compreensão do objeto e alcance de sua manifestação, antes dos encaminhamentos internos do expediente.

Art. 13 O Ouvidor Geral poderá indeferir o encaminhamento ou interromper o andamento da manifestação, mediante despacho fundamentado, cujo conteúdo não traduza irregularidade, não tenha relação com as funções ou atividades desenvolvidas ou exija providências incompatíveis com as possibilidades legais da Ouvidoria Geral, promovendo o arquivamento, comunicando o usuário e expondo sucinta e claramente as razões da decisão.

Art. 14 Deverá o usuário ser orientado, e, sempre que possível, direcionado quando o assunto não estiver no âmbito de atuação da Ouvidoria ou do órgão ou entidade em que atua.

Art. 15 Constatada a procedência de sugestões, reclamações e denúncias, o Ouvidor Geral deverá encaminhá-las aos respectivos Secretários, visando:

I - melhoria dos serviços públicos;

II - correção de erros, omissões, desvios ou abusos na prestação dos serviços públicos;

III - apuração de atos de improbidade e de ilícitos administrativos;

IV - prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis com o funcionamento do serviço público;

