

Publicado em 25 de novembro de 2021

DECRETO Nº 14.219/2021

Regulamenta a autonomia da Controladoria Geral do Município – CGM para estabelecer o sistema de ouvidoria a ser utilizado pelo Poder Executivo Municipal e dá outras providências.

O **PREFEITO MUNICIPAL DE NITERÓI**, no uso de suas atribuições legais previstas nos incisos III e VI, do art. 66, da Lei Orgânica do Município de Niterói, e

CONSIDERANDO a competência de assistir, direta e imediatamente, o Prefeito no desempenho de suas atribuições quanto aos assuntos e providências que, no âmbito do Poder Executivo, sejam atinentes às atividades de ouvidoria, observando o disposto no artigo 3º, na Lei Municipal nº 3.305, de 19 de julho de 2017;

CONSIDERANDO uma das diretrizes do Decreto Municipal Nº 13.369/2019, que cria as Unidades de Controle Interno Setorial – UCIS, no qual estabelece no art. 3º, inciso XIV, referente ao fomento ao controle interno, aos atos de correição e ouvidoria.

CONSIDERANDO a Lei Municipal Nº 3.084/2014, que disciplina, no âmbito do Município de Niterói, os procedimentos para a garantia do acesso à informação e para a classificação de informações sob restrição de acesso, observados os graus e prazos de sigilo da Lei Nacional nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

CONSIDERANDO a necessidade de celeridade e tempestividade no gerenciamento das manifestações em função das demandas dos cidadãos em um único meio de registro operacional de Ouvidoria para assegurar alto padrão de qualidade e funcionalidade pela informatização de dados.

CONSIDERANDO a adesão do Município ao TIME BRASIL, programa de fomento à transparência, integridade e participação social da Contraladoria Geral da União – CGU.

DECRETA:

Art. 1º A Controladoria Geral do Município – CGM passa a ter a autonomia para estabelecer o sistema de ouvidoria a ser utilizado pelo Poder Executivo Municipal.

§1º A Plataforma Integrada de Ouvidorias – Fala.BR passa a ser o sistema integrado para registro das manifestações de ouvidoria recebidas pela CGM, conforme competência prevista no artigo 3º da Lei Municipal nº 3.305/2017.

§2º Fica facultado aos órgãos e entidades a adesão de forma descentralizada a Plataforma Integrada de Ouvidorias – Fala.BR.

Art. 2º- Os órgãos/entidades da Administração Direta e Indireta que aderirem a Plataforma Integrada de Ouvidorias – Fala.BR serão capacitados periodicamente pela CGM para que os servidores, responsáveis quanto aos registros de pedidos de



NITERÓI
SEMPRE À FRENTE

informações e manifestações de ouvidoria, operacionalizem a atividade de forma correta e devida na implicação dos resultados.

Parágrafo único. A capacitação na Plataforma Integrada de Ouvidorias – Fala.BR é requisito imprescindível para a conclusão da adesão;

Art. 3º- Mensalmente, os órgãos/entidades aderentes da Plataforma Fala.BR deverão enviar relatório com os indicadores de monitoramento e resultados obtidos dentre as manifestações registradas e respondidas, conforme estabelecido no ANEXO I, para a CGM.

Art. 4º- Constituem condutas ilícitas que ensejam responsabilidade ao agente público:

I- recusar-se a responder as manifestações nos termos da Lei Federal 13.460/17 e/ou retardar deliberadamente o seu fornecimento ou fornecê-la intencionalmente de forma incorreta, incompleta ou imprecisa;

II- divulgar ou permitir a divulgação ou acessar ou permitir acesso indevido à informação sigilosa ou informação pessoal, sob pena de improbidade administrativa conforme expresso nas Leis Federais 12.257/2011 e 13.709/2018.

Parágrafo único- Atendido o princípio do contraditório, da ampla defesa e do devido processo legal, as condutas descritas no caput serão de atribuição de apuração do órgão de correição responsável pela instauração de processo administrativo disciplinar.

Art. 5º No âmbito da CGM será criado Serviço de Ouvidoria ao Cidadão – SOC, tendo por competências:

I- atender e orientar o público quanto aos serviços públicos municipais;

II- receber e registrar manifestações ; e

III- informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades.

Parágrafo único- O Serviço de Ouvidoria ao Cidadão – SOC será instalado em unidade física identificada, de fácil acesso e aberta ao público.

Art. 6º Os atendimentos deverão atender aos critérios de acessibilidade e ofertar tecnologia assistiva para os usuários de serviços públicos.

Art. 7º Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

PREFEITURA MUNICIPAL DE NITERÓI, 24 DE NOVEMBRO DE 2021.

AXEL GRAEL – PREFEITO



ANEXO I

| INDICADOR DE RESULTADO | |
|--------------------------------|---|
| OBJETIVO | Aumento da % das respostas às manifestações do Fala.BR |
| INDICADOR | % das respostas às manifestações do Fala.BR |
| PERIODICIDADE DA APURAÇÃO | Mensal |
| PRAZO MÁXIMO PARA A APURAÇÃO | 2º dia útil do mês subsequente |
| RESPONSABILIDADE PELA APURAÇÃO | Órgão e Entidades aderentes ao Fala.BR |
| FONTE DE DADOS | Banco de monitoramento das manifestações |
| COMO CALCULAR O INDICADOR | Porcentagem do cálculo total de manifestações respondidas |

| INDICADOR DE MONITORAMENTO | |
|-----------------------------|---|
| OBJETIVO | Reduzir o tempo médio de respostas às manifestações |
| INDICADOR | Tempo médio de resposta às manifestações (em dias) |
| PERIODICIDADE E DA APURAÇÃO | Mensal |
| PRAZO MÁXIMO PARA | 2º dia útil do mês subsequente |

| | |
|--------------------------------|--|
| A APURAÇÃO | |
| RESPONSABILIDADE PELA APURAÇÃO | Órgão e Entidades aderentes ao Fala.BR |
| FONTE DE DADOS | Banco de monitoramento das manifestações |
| COMO CALCULAR O INDICADOR | Média do tempo em que os órgãos e entidades levaram para responder as manifestações, considerando o prazo legal estabelecido pela Lei Federal 13.460/2017. |