



PREFEITURA MUNICIPAL DE VOLTA REDONDA
GABINETE DO PREFEITO

Volta Redonda – Sede do Governo do antigo Povoado de Santo Antônio, inicialmente Distrito de Paz, emancipada aos 17 dias do mês de Julho de 1954, berço da Siderurgia no Brasil.

DECRETO Nº 15.979

Regulamenta a Ouvidoria Geral do Município de Volta Redonda, criada pela Lei Municipal nº 5.367, de 05 de julho de 2017, integrante da Controladoria Geral do Município – CGM, no âmbito do Poder Executivo Municipal, e define as áreas de sua atuação e estabelece a estrutura administrativa necessária ao seu funcionamento.

O Prefeito Municipal de Volta Redonda, no uso de suas atribuições legais,

CONSIDERANDO, que o inciso II do art. 9º da Lei nº 5367/2017, previu a criação da Ouvidoria Geral do Município, vinculada à Controladoria Geral do Município;

CONSIDERANDO, a necessidade de se estabelecer o âmbito de atribuições da Ouvidoria Geral do Município;

CONSIDERANDO, a necessidade de se assegurar ao usuário o controle adequado dos serviços públicos prestados pelo Município de Volta Redonda,

D E C R E T A:

Art. 1º - A Ouvidoria Geral é um órgão de natureza consultiva e recursal na qual incumbe acolher, processar, encaminhar e acompanhar junto aos setores competentes da Administração Pública Municipal as demandas recebidas a partir dos usuários dos serviços públicos do Município de Volta Redonda, compreendendo, ainda, em grau recursal, responder a questionamentos, sugestões, reclamações, denúncias, elogios, pedidos de informação, pedidos de providências da população ou de entidades, relativas 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 a população, conforme o inciso I, do § 3º, do art. 37, da Constituição da República.

Parágrafo único - Para os fins deste decreto, consideram-se:



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA MUNICIPAL DE VOLTA REDONDA
GABINETE DO PREFEITO

.02

DECRETO Nº 15.979

I – Usuário: Pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

II – Serviço público: Atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;

III – Administração pública: Órgão ou entidade integrante da administração pública de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, a Advocacia Pública e a Defensoria Pública;

IV – Agente público: Quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração; e,

V – Manifestações: Reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

Art. 2º - Ficam diretamente vinculadas à Ouvidoria Geral do Município de Volta Redonda todas as Ouvidorias setoriais.

Art. 3º - A Ouvidoria Geral do Município passa a ter a seguinte estrutura organizacional:

I – Ouvidoria Geral;

II – Ouvidoria da Saúde;

III – Ouvidoria Hospital Munir Rafful;

IV – Ouvidoria Hospital São João Batista;

V – Ouvidoria Guarda Civil Municipal.

Dos Princípios

Art. 4º - A Ouvidoria Geral do Município, 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 dos usuários dos serviços públicos;

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



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA MUNICIPAL DE VOLTA REDONDA
GABINETE DO PREFEITO

.03

DECRETO Nº 15.979

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;

V – Acolhimento e acessibilidade, assegurando o atendimento respeitoso e a preservação da dignidade humana.

Das Atribuições da Ouvidoria

Art. 5º - A Ouvidoria Geral do Município tem as seguintes atribuições:

I – Receber, em segunda e última instância, e encaminhar para o setor competente da administração as denúncias, reclamações e representações sobre atos considerados ilegais, arbitrários, desonestos, ou que contrariem o interesse público, praticados por servidores públicos do Município de Volta Redonda, empregados na Administração Indireta, agentes políticos, ou por pessoas, físicas ou jurídicas, que exerçam funções paraestatais, mantidas com recursos públicos;

II – Realizar diligências nas Unidades da Administração, sempre que necessário para o desenvolvimento de seus trabalhos;

III – Manter sigilo, quando solicitado, sobre denúncias e reclamações, bem como sobre sua fonte, providenciando, junto aos órgãos competentes, proteção aos denunciantes;

IV – Disponibilizar canais de comunicação, destinado a receber denúncias ou reclamações;

V – Sugerir ao Controlador Geral do Município estudos, propostas e gestões, em colaboração com os demais órgãos da Administração Municipal, objetivando aprimorar o andamento da máquina administrativa;

VI – Elaborar e publicar, trimestral e anualmente, relatório de suas atividades;

VII – Reportar diretamente ao chefe do Poder Executivo sobre questões que envolvam diretamente a secretaria a que esta Ouvidoria está vinculada.

Art. 6º - Para a consecução de seus objetivos a Ouvidoria Geral do Município de Volta Redonda atuará:



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA MUNICIPAL DE VOLTA REDONDA
GABINETE DO PREFEITO

.04

DECRETO Nº 15.979

I – Por solicitação do Prefeito;

II – Em decorrência de denúncias, reclamações e representações de qualquer munícipe ou entidades representativas da sociedade.

Art. 7º - A Ouvidoria Geral do Município de Volta Redonda será dirigida pelo Ouvidor Geral, nomeado pelo Prefeito, competindo-lhe:

I – Propor aos órgãos da Administração, resguardadas as respectivas competências, a instauração de sindicâncias, inquéritos e outras medidas destinadas à apuração de responsabilidade administrativa, civil e comunicações, quando houver indício ou suspeita de infração, ad referendum do Controlador da Controladoria Geral do Município;

II – Requisitar, diretamente e sem qualquer ônus, de qualquer órgão municipal, informações, certidões, cópias de documentos ou volume de autos relacionados com investigações em curso;

III – Sugerir ao Controlador Geral do Município, a adoção de providências que entender pertinentes, necessárias ao aperfeiçoamento dos serviços prestados à população pela Administração Pública do Município de Volta Redonda.

Das Garantias da Ouvidoria

Art. 8º - Para a consecução de suas atribuições é assegurado à Ouvidoria:

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 ouvidoria.

Art. 9º - 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.

Art. 10 - Os órgãos e as unidades a que se refere este Decreto atenderão prioritariamente o que for solicitado pela Ouvidoria, instruindo, sempre que possível, com documentos e observando rigorosamente os prazos estabelecidos.



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA MUNICIPAL DE VOLTA REDONDA
GABINETE DO PREFEITO

.05

DECRETO Nº 15.979

Do Ouvidor das Competências do Ouvidor

Art. 11 - O Ouvidor Geral tem as seguintes atribuições:

- I** – Coordenar a Ouvidoria garantindo o atendimento aos seus princípios e o exercício de suas atribuições;
- II** – Selecionar o pessoal para composição da equipe de Ouvidoria, desde que autorizado por Decreto pelo Sr. Prefeito Municipal, a quem cabe essa indicação;
- III** – Dirigir e coordenar o trabalho das unidades subordinadas a Ouvidoria;
- IV** – Representar a Ouvidoria interna e externamente ao órgão ou entidade em que atua;
- V** – Controlar o cumprimento dos prazos previstos neste Decreto;
- VI** – Elaborar os relatórios da Ouvidoria;
- VII** – Garantir a racionalização de meios tendo em vista sua demanda e os fins a que se destina;
- VIII** – Despachar diretamente com o Controlador Geral do Município;
- IX** – Participar das reuniões do Secretariado quando convocado;
- X** – Submeter à consideração superior os assuntos que excedam à sua competência;
- XI** – Propor qualquer alteração administrativa para a execução da programação da Ouvidoria e aperfeiçoamento dos serviços prestados;
- XII** – Desempenhar outras tarefas compatíveis com a posição e incumbidas pela Controladoria Geral do Município.

Das Garantias do Ouvidor

Art. 12 - O Ouvidor deverá se reportar diretamente ao Controlador Geral do Município e atuar em parceria com os 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.



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA MUNICIPAL DE VOLTA REDONDA
GABINETE DO PREFEITO

.06

DECRETO Nº 15.979

Art. 13 - Ao Ouvidor é garantida a autonomia na elaboração de pareceres, atos e relatórios, sendo vedada a alteração ou influência sobre estes.

Art. 14 - 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, respeitando-se a regulamentação em vigor.

Dos Procedimentos das Manifestações

Art. 15 - O acesso à Ouvidoria Geral e às Ouvidorias Setoriais poderá ser realizado pessoalmente, por escrito, nos dias úteis, de segunda à sexta-feira, no horário normal de atendimento, ou por meio de:

I – Correspondência endereçada à Ouvidoria Geral do Município;

II – Aplicativo Fiscaliza VR, no site da prefeitura;

III – Ligação telefônica.

§1º - A Municipalidade de Volta Redonda, na busca por facilitar o acesso dos usuários dos serviços públicos à Ouvidoria, poderá estabelecer outros canais de atendimento.

§2º - A Ouvidoria deverá colocar à disposição do usuário formulários simplificados e de fácil compreensão para a apresentação do requerimento previsto no caput, facultada ao usuário sua utilização.

§3º - Na hipótese de comparecimento presencial do usuário à Ouvidoria, e, optando ele por manifestar-se verbalmente, o teor de tal manifestação deverá ser reduzido a termo.

Art. 16 - Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos deste Decreto, sob pena de responsabilidade do agente público.

§1º - O Ouvidor, após processada inicialmente a manifestação, poderá recusar o encaminhamento ou interromper o andamento da manifestação, mediante despacho fundamentado ao Controlador Geral do Município.

§2º - O Ouvidor Geral atuará na forma do parágrafo primeiro acima nas hipóteses de:

I – O conteúdo apresentado não configurar irregularidade;



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA MUNICIPAL DE VOLTA REDONDA
GABINETE DO PREFEITO

.07

DECRETO Nº 15.979

II – O conteúdo apresentado não tenha relação com as funções ou atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Geral;

III – o assunto demande providências incompatíveis com as atribuições legais da Ouvidoria Geral.

§3º - Na hipótese de restar configurada qualquer das situações previstas no parágrafo segundo acima, o Ouvidor Geral despachará ao Controlador Geral do Município com manifestação pelo arquivamento, justificando devidamente o seu entendimento.

§4º - Acolhido o arquivamento pelo Controlador Geral, o Ouvidor Geral comunicará ao usuário, explicitando de forma resumida as razões da administração pública.

§5º - Deverá o usuário ser orientado, e sempre que possível direcionado, quando o assunto não estiver no âmbito de atuação da Ouvidoria.

Art. 17 - As requisições e solicitações de providências feitas pela Ouvidoria devem ser respondidas de forma fundamentada pelas secretarias e órgãos no prazo máximo de 10 (dez) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por um período de 10 (dez) dias, através de sistema eletrônico institucional ou, por outra forma, previamente ajustada entre a Ouvidoria e o Órgão demandado.

§1º - Ao receber a demanda da Ouvidoria, as secretarias e os órgãos vinculados à Administração Municipal devem informar o prazo para atendimento, bem como o cronograma de execução. Em caso de impossibilidade de atendimento, há a obrigação de justificativa fundamentada por escrito.

§2º - Constatada a procedência de sugestões, reclamações e denúncias, o Ouvidor Geral deverá encaminhá-las aos respectivos Secretários, visando:

I – A melhoria dos serviços públicos;

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

III – A apuração de atos de improbidade e de ilícitos administrativos;

IV – A proteção dos direitos dos usuários;

V – A garantia da qualidade dos serviços prestados.

Da Proteção dos Dados



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA MUNICIPAL DE VOLTA REDONDA
GABINETE DO PREFEITO

.08

DECRETO N° 15.979

Art. 18 - Os dados pessoais do usuário contidos nas manifestações são de acesso restrito.

§1º - Nas hipóteses em que a identidade do usuário seja essencial à tomada de providências no âmbito das Ouvidorias, tal situação deverá ser autorizada pelo usuário, sendo que havendo recusa, deverá ocorrer o arquivamento do expediente.

§2º - As manifestações de autoria desconhecida ou incerta poderão ser admitidas quando forem dotadas de razoabilidade mínima e estiverem acompanhadas de informações ou de documentos que as tornem minimamente verossímeis.

Dos Prazos

Art. 19 - O prazo máximo de resposta ao usuário será de 30 (trinta) dias corridos.

§1º - O prazo deverá ser informado ao usuário, no ato do atendimento, assim como a forma de acompanhamento.

§2º - O prazo referido no caput deste artigo poderá ser prorrogado, justificadamente, pelo mesmo período, e do que será cientificado o interessado.

Dos Relatórios

Art. 20 - A Ouvidoria Geral deverá emitir relatório trimestral consolidado ao Controlador Geral, contendo informação das manifestações mais frequentes, por secretaria.

Parágrafo único - O disposto no caput deste artigo não impede que sejam formulados relatórios em formatos e periodicidades distintas, conforme a necessidade de cada Órgão ou Entidade.

Art. 21 - O relatório anual de gestão, a ser apresentado até o último dia útil de fevereiro do ano subsequente deverá consolidar as informações apresentadas nos relatórios trimestrais do ano anterior, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação dos serviços públicos.



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA MUNICIPAL DE VOLTA REDONDA
GABINETE DO PREFEITO

.09

DECRETO Nº 15.979

Art. 22 - O Ouvidor manterá permanentemente atualizadas as informações e estatísticas referentes às atividades realizadas no âmbito da Ouvidoria do Poder Executivo Municipal.

Das Ouvidorias Setoriais

Art. 23 - As Ouvidorias setoriais dos órgãos de que trata este Decreto compõem a Ouvidoria Geral e, são parte integrante do Poder Executivo Municipal, devendo, além do cumprimento da legislação de regência da matéria, cumprir as diretrizes estabelecidas pela Ouvidoria Geral no âmbito de suas respectivas competências.

Art. 24 - A Ouvidoria da Guarda Civil Municipal, órgão próprio e com autonomia, vinculada administrativamente à Ouvidoria Geral do Município, destina-se a fiscalizar, investigar, auditar e propor políticas de qualificação das atividades desenvolvidas pelos servidores integrantes do Quadro da Guarda Civil Municipal de Volta Redonda.

Art. 25 - A Ouvidoria da Saúde, órgão próprio e com autonomia, vinculada administrativamente à Ouvidoria Geral do Município, tem como atribuição o atendimento dos cidadãos usuários SUS e Hospital do Idoso, de forma individual ou coletiva, relativamente aos atos praticados pelos servidores públicos da Saúde e à prestação de serviços do SUS no Município.

Art. 26 - A Ouvidoria do Hospital Municipal Munir Rafful, órgão próprio e com autonomia, vinculada administrativamente à Ouvidoria Geral do Município, tem como atribuição o atendimento dos cidadãos usuários do Hospital Municipal Munir Rafful, de forma individual ou coletiva, relativamente aos atos praticados pelos servidores públicos e à prestação de serviços.

Art. 27 - A Ouvidoria do Hospital São João Batista, órgão próprio e com autonomia, vinculada administrativamente à Ouvidoria Geral do Município, tem como atribuição o atendimento dos cidadãos usuários do Hospital São João Batista, de forma individual ou coletiva, relativamente aos atos praticados pelos servidores públicos e a prestação de serviços.

Art. 28 - O funcionamento e as regras procedimentais das Ouvidorias que integram a Ouvidoria Geral serão disciplinadas através do seu Regimento Interno.

Disposições Gerais



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA MUNICIPAL DE VOLTA REDONDA
GABINETE DO PREFEITO

.10

DECRETO Nº 15.979

Art. 29 - A atividade da Ouvidoria é um direito dos cidadãos e usuários dos serviços públicos e um dever inerente a todos os membros da administração pública, que devem:

- I** – Facilitar, priorizar e auxiliar o encaminhamento das demandas proveniente das Ouvidorias, no âmbito de suas respectivas unidades;
- II** – Informar a Ouvidorias sobre todas as alterações de procedimentos que interfiram no interesse dos usuários dos serviços públicos, mantendo sua atualidade;
- III** – Resguardar a autonomia e independência da Ouvidoria, sendo vedado o acúmulo de funções pelo Ouvidor ou a atribuição de atividades alheias às suas competências.

Art. 30 - Compete ainda à autoridade máxima do Órgão ou Entidade, em relação à Ouvidoria:

- I** – Tratar das questões de Ouvidoria diretamente com o Ouvidor;
- II** – Manifestar-se objetivamente sobre os apontamentos dos relatórios da Ouvidoria informando as providências adotadas ou justificando a ausência destas.

Art. 31- Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Palácio 17 de Julho, 13 de janeiro de 2020.

Elderson Ferreira da Silva
Samuca Silva
Prefeito Municipal