

RESOLUÇÃO Nº 002/2024
De 07 de março de 2024

INSTITUI E REGULAMENTA O SERVIÇO DE
OUVIDORIA DO CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DO
VALE DO PARANAPANEMA – CIVAP

MARCELO DE SOUZA PECCHIO, Presidente do
Consórcio Intermunicipal do Vale do Paranapanema –
CIVAP– no uso de suas atribuições legais e
estatutárias;

RESOLVE:

Artigo 1º - Fica instituída, em cumprimento ao disposto pela Lei Federal nº. 13.460/2017, a Ouvidoria do Consorcio Intermunicipal do Vale do Paranapanema – CIVAP, como meio de interlocução com a sociedade, constituindo-se em um canal aberto para o recebimento de solicitações, informações, reclamações, denúncias, sugestões, críticas, elogios e quaisquer outros encaminhamentos relacionados às suas atribuições, competências e define as áreas de atuação e funcionamento.

Parágrafo Único – Fica assegurado aos usuários de serviços públicos relacionados ao CIVAP, o direito de valerem-se da presente Ouvidoria, para obterem as informações, formularem reclamações, apresentarem denúncias, sugestões, e outros procedimentos, relativamente aos serviços e competência do Consórcio.

Artigo 2º - Para os efeitos desta Resolução, consideram-se as seguintes ocorrências:

I – Manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação e fiscalização dos serviços afetos ao Consórcio, bem como, as respectivas condutas dos agentes a eles relacionados;

II – Reclamações: queixas, protestos e manifestações de desgostos, relacionados com a ação ou omissão tanto da administração do Consórcio, bem como de seus servidores;

III – Denúncia: comunicação de suposta prática de ato ilícito, cuja solução dependa da atuação do Consórcio, bem como, de atos que contrariem os regulamentos e a legislação pertinente ao Consórcio;

IV – Elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre as políticas e os respectivos serviços oferecidos aos usuários nestes, incluídos também a qualidade e eficiência dos atendimentos recebidos por parte dos servidores;

V – Sugestão: apresentação de ideias ou propostas, cujo objetivo de sempre ser o de corrigir e melhorar a qualidade da prestação dos serviços.

§ 1º – As peças descritas nos incisos constantes desse Artigo, poderão ser apresentadas por qualquer cidadão ou usuário dos serviços, através de meio físico ou digital.

§ 2º - Quando forem apresentadas por meio físico, deverão as mesmas ser convertidas para o meio digital, de forma a torna-las compatíveis com o sistema de publicidade adotado pelo Consórcio.

DAS COMPETÊNCIAS DO SERVIÇO DA OUVIDORIA

Artigo 3º - Compete à Ouvidoria, além do dever de respeitar os princípios constitucionais previstos no Artigo 37 da Constituição Federal, as seguintes atribuições e encargos:

I - receber, analisar, encaminhar e acompanhar as manifestações da sociedade civil, dirigidas à Administração do Consórcio;

II - organizar os canais de acesso do cidadão junto a Administração do Consórcio, simplificando procedimentos, através do estabelecimento de rotinas padronizadas;

- III - orientar os cidadãos sobre os meios de formalização das manifestações dirigidas à Ouvidoria;
- IV - fornecer informações, material educativo e orientar os cidadãos quando as manifestações não forem de competência da Administração do Consórcio;
- V - responder aos cidadãos e entidades quanto às providências adotadas em face de suas manifestações e questionamentos;
- VI - auxiliar a Administração do Consórcio na tomada de medidas necessárias à regularidade dos trabalhos ou sanar violações, ilegalidades e abusos constatados;
- VII - auxiliar na divulgação dos trabalhos da Administração do Consórcio, dando conhecimento dos mecanismos de participação social.

DA NOMEAÇÃO DE SERVIDOR PARA A FUNÇÃO DE OUVIDOR

Artigo 4º. A administração do Consórcio poderá, a seu critério, nomear servidor integrante do quadro pessoal para o exercício das funções de Ouvidor.

§ 1º – A nomeação para a função de Ouvidor, preferencialmente deverá recair a servidor integrante do quadro de pessoal efetivo do Consorcio, devendo o servidor preencher os seguintes requisitos:

- I - possuir reconhecida experiência na área da Administração e Gestão Pública;
- II – possuir idoneidade moral e reputação ilibada;
- III – não possuir vínculo com os agentes políticos da Administração do Consórcio;

§ 2º - Não poderá ser designado para o exercício da Função de Ouvidor, o servidor que:

- I – seja contratado por excepcional interesse público;
- II – estiver em estágio probatório;
- III – possuir penalização administrativa, civil e penal transitada em julgado;

IV – que tiver suas contas, na qualidade de gestor ou responsável por bens ou dinheiro público, julgadas irregulares pelo Tribunal de Contas do Estado;

V – exerça cargo nas comissões de partidos políticos.

Artigo 5º - Em caso de nomeação de servidor na forma prevista pelo Artigo, 4º e seus respectivos parágrafos, será sua remuneração acrescida a título de Gratificação de Atribuição de Função Especial, na forma e valor estabelecido pela Resolução nº 02/2023, modificada pela Resolução nº 03/2024 de 07 de março de 2024

§ 1º - Nos casos de impedimentos, faltas ou suspeições do Ouvidor Titular, será nomeado Ouvidor Substituto, que exercerá a função pontualmente, sem fazer jus à gratificação que alude o parágrafo anterior.

§ 2º - Durante os períodos de férias ou licenças do Ouvidor Titular, será nomeado Ouvidor Substituto que, enquanto perdurarem os afastamentos, assumirá a função plena e fará jus à respectiva Gratificação de Atribuição de Função Especial.

Artigo 6º - Quando a nomeação para a função de Ouvidor recair sobre servidor ocupante de cargo comissionado, não será devida a Gratificação de Atribuição de Função Especial.

DAS ATRIBUIÇÕES DO OUVIDOR

Artigo 7º - São atribuições do Ouvidor:

I - exercer suas funções com independência e autonomia, visando garantir o direito de manifestação dos cidadãos;

II - recomendar a correção de procedimentos administrativos;

III - sugerir, quando cabível, a adoção de providências ou apuração de atos considerados irregulares ou ilegais;

IV - determinar, de forma fundamentada, o encerramento das manifestações apresentadas pelos usuários;

V - promover estudos e pesquisas objetivando o aprimoramento da prestação de serviços da Ouvidoria;

VI - solicitar ao Presidente do Consorcio e a Secretaria Executiva o encaminhamento de procedimentos às autoridades competentes;

VII - solicitar informações quanto ao andamento de procedimentos iniciados por ação da Ouvidoria;

VIII - elaborar relatório quadrimestral das atividades da Ouvidoria para encaminhamento ao Presidente do Consorcio, disponibilizando-os para conhecimento dos cidadãos;

Parágrafo Único - O relatório de gestão de que trata o inciso VIII do “caput” deste artigo, será publicado nos meios oficiais, devendo conter, no mínimo, os seguintes dados e informações:

I - o número de manifestações recebidas no período;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes;

IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Artigo 8º - A Ouvidoria encaminhará resposta ao cidadão no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis, a contar do recebimento da manifestação, informando as providências e encaminhamentos adotados.

Parágrafo Único - O prazo mencionado no “caput” deste artigo, poderá ser prorrogado uma única vez, por igual período, desde que, devidamente justificado, devendo o cidadão/usuário interessado, ser devidamente comunicado sobre a prorrogação.

DAS PRERROGATIVAS DO OUVIDOR

Artigo 9º - O Ouvidor, além de exercer suas funções com independência e autonomia, terá as seguintes prerrogativas:

I - requisitar informações junto as unidades e servidores do Consorcio, desde que relacionadas com os assuntos e matérias afetas ao serviço de Ouvidoria;

II – solicitar as informações e os documentos necessários ao desenvolvimento de suas atribuições, diretamente das unidades, ou por intermédio do Presidente do Consórcio.

III – ter acesso aos documentos pertinentes ao consórcio, desde que relacionados aos expedientes a eles vinculados, ressalvados os que estejam sob sigilo, ou que possam vir a comprometer a segurança e o funcionamento do Consórcio.

§ 1º - As unidades e servidores do Consórcio terão prazo de 15 (quinze) dias úteis, para responder às solicitações e fornecer cópias dos documentos solicitados pela Ouvidoria, podendo referido prazo, ser prorrogado de forma justificada uma única vez.

§ 2º - O descumprimento do prazo fixado no parágrafo anterior, ou a ausência de resposta, deverá ser comunicado ao Presidente do Consorcio, para que adote as providências cabíveis e necessárias.

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 10 - A Administração do Consórcio garantirá o acesso do cidadão aos serviços da Ouvidoria por meio de canais de comunicação ágeis e eficazes, conforme segue:

I – Presencial;

II – Correspondência física;

III – Internet, via endereço eletrônico;

Parágrafo Único - Ouvidor não receberá ou registrará manifestações anônimas, bem como, aquelas, cujo autor não esteja devidamente qualificado, ou que de alguma forma, não seja possível a sua identificação ou localização.

Artigo 11 - O Consorcio dará ampla divulgação da existência da Ouvidoria e suas respectivas atividades pelos meios de comunicação utilizados pela Administração.

Artigo 12 - O Consórcio assegurará os recursos humanos, estruturais e financeiros necessários ao bom desempenho das atividades da Ouvidoria.

Artigo 13 - As despesas decorrentes da execução desta Portaria correrão por conta das dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessário.

Artigo 14 - Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário.

Consórcio Intermunicipal do Vale do Paranapanema, em 07 de março de 2024

MARCELO DE SOUZA PECCHIO
Presidente do Civap e Prefeito de Quatá

Publicada no Edital da Sede do Civap na data supra e no site: www.civap.com.br

IDA FRANZOSO DE SOUZA
Diretora Executiva