

# **PREFEITURA MUNICIPAL DE CAPELA DO ALTO**

ESTADO DE SÃO PAULO  
PRAÇA SÃO FRANCISCO Nº 26 - CENTRO - CEP 18.195-000 - CGC 46.634.077/0001-14  
FONE (15) 3267-8800 – FAX 3267-8815

## **DECRETO Nº 2.450/2013**

de 01 de Agosto de 2013.

“Cria a Ouvidoria da Guarda Civil Municipal de Capela do Alto e dá outras providências”.

**MARCELO SOARES DA SILVA**, Prefeito do Município de Capela do Alto, no uso de suas atribuições legais,

### **D E C R E T A:**

**Art. 1º** - Este Decreto cria a Ouvidoria em caráter permanente.

**Art. 2º** - A ouvidoria será o canal de comunicação direta entre a sociedade e a Guarda Civil Municipal, recebendo daquelas reclamações, denúncias, sugestões e elogios, estimulando a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados pela corporação.

**Art. 3º** - À ouvidoria da Guarda Civil Municipal compete:

**I** - fiscalizar, investigar, auditoria e propor políticas de qualificação das atividades dos servidores da Guarda Civil Municipal, criando mecanismos de informação com o ministério público;

**II** – Manter o controle externo, receber, analisar, apreciar e encaminhar reclamações, denúncias, crítica apreciações, comentários, elogios, pedidos de informação, estudos e sugestões sobre as atividades da GCM e seus integrantes.

**III** – buscar conhecimentos sobre a Guarda Civil Municipal, na obtenção de informações junto aos órgãos administrativos do município e de segurança Federal e Estadual acerca da corporação para as melhorias de suas atividades e realizar diligências de atos praticados em seu âmbito, encaminhando- as ao corregedor da mesma, para a instauração de inspeções e correições, sindicâncias, inquéritos e processos administrativos disciplinares;

**IV** – prestar informações ao interessado, as informações prestadas pela guarda municipal em razão do seu pedido, salvo em casos em que a lei assegurar o dever de sigilo;

# **PREFEITURA MUNICIPAL DE CAPELA DO ALTO**

ESTADO DE SÃO PAULO  
PRAÇA SÃO FRANCISCO Nº 26 - CENTRO - CEP 18.195-000 - CGC 46.634.077/0001-14  
FONE (15) 3267-8800 – FAX 3267-8815

(Decreto nº 2.450/13 – fls. 02)

**V** – estabelecer um sistema de comunicação para a divulgação sistemática do seu papel institucional à sociedade;

**VI** – coordenar e propor aos órgãos municipais as providências que julgar pertinentes e necessárias ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas pela GCM, visando ao adequado atendimento à sociedade e a otimização da imagem institucional.

**Art. 4º** - Ao ouvidor da Guarda Civil Municipal compete:

**I** – exercer a função de representante do cidadão junto à GCM;

**II** – atuar de ofício ou por iniciativa de terceiros, no cumprimento da função pública definida na legislação;

**III** – agilizar a remessa de informações do usuário ao seu destinatário;

**IV** – facilitar ao máximo o acesso do cidadão ao serviço da ouvidoria, simplificando seus procedimentos;

**V** – encaminhar às questões apresentadas a área competente, acompanhado de sua apreciação;

**VI** – identificar problemas no atendimento do cidadão usuário;

**VII** – solicitar informações e documentos necessários junto à GCM para esclarecimento da questão suscitada por cidadão usuário;

**VIII** – propor a correção de erros ou omissões cometidos no atendimento do cidadão;

**Art. 5º** - Deverá, ainda, a ouvidoria da Guarda Civil Municipal.

**I** – apresentar sempre ao cidadão uma resposta adequada no menor prazo possível, com clareza e objetividade;

**II** – atender com cortesia e respeito, afastando-se de qualquer discriminação ou pré-julgamento;

**III** – agir com integridade, transparência, imparcialidade e justiça;

**IV** – zelar pelos princípios da legalidade, imparcialidade, moralidade, publicidade e eficiência da administração pública;

**V** – resguardar o sigilo das informações.

# **PREFEITURA MUNICIPAL DE CAPELA DO ALTO**

ESTADO DE SÃO PAULO  
PRAÇA SÃO FRANCISCO Nº 26 - CENTRO - CEP 18.195-000 - CGC 46.634.077/0001-14  
FONE (15) 3267-8800 – FAX 3267-8815

(Decreto nº 2.450/13 – fls. 03)

**Art. 6º** - O ouvidor deve reportar-se diretamente ao chefe do executivo, a fim de promover a qualidade do serviço, a busca da eficiência e da austeridade administrativa.

**Art. 7º** - O acesso à Ouvidoria da Guarda Civil Municipal poderá ser realizado pessoalmente, de segunda a sexta-feira, no horário normal de atendimento, ou por meio de:

**I** – Carta endereçada a Ouvidoria da Guarda Civil Municipal;

**II** – Mensagem via fax;

**III** – Ligação telefônica através do disque Ouvidoria **(15) 3267-2153**.

**Art. 8º** - Poderá dirigir-se a Ouvidoria qualquer pessoa brasileira ou estrangeira, física ou jurídica, que se sentir lesada ou ameaçada por integrante do quadro de profissionais da Guarda Civil Municipal, enquanto no desempenho de suas funções ou em razão dela.

**Paragrafo Único** – A menoridade e incapacidade judicialmente declarada não serão impedimentos para o recebimento de sugestões, críticas, reclamações ou denúncias manifestadas.

**Art. 9º** - Será exigida à formalidade para apresentação de reclamações ou representações, as quais deverão ser escritas, e deverá constar a identificação do nome e endereço do usuário.

**Art. 10** - Os pedidos de informações, sugestões, críticas, reclamações ou denúncias de fatos que constituem crimes ou transgressões disciplinares referentes a outros, serão encaminhados ao órgão competente.

**Art. 11** - O ouvidor da Guarda Civil Municipal, mediante despacho fundamentado, poderá rejeitar ou determinar o arquivamento de qualquer reclamação que lhe seja dirigida.

**Art. 13** - A ouvidoria da Guarda Civil Municipal, está inserida na diretoria de segurança pública cidadania e ouvidoria.

**Paragrafo Único** – O servidor público nomeado para a função de diretor de segurança pública cidadania e ouvidoria, deverá utilizar o título de ouvidor na Guarda Civil Municipal.

# **PREFEITURA MUNICIPAL DE CAPELA DO ALTO**

ESTADO DE SÃO PAULO  
PRAÇA SÃO FRANCISCO Nº 26 - CENTRO - CEP 18.195-000 - CGC 46.634.077/0001-14  
FONE (15) 3267-8800 – FAX 3267-8815

(Decreto nº 2.450/13 – fls. 04)

**Art. 14** - Caberá ao Prefeito municipal, na hipótese excepcional de ausência do ouvidor, designar um substituto para as suas funções.

**Art. 15** - Este Decreto entrará em vigor na data de sua publicação.

Prefeitura Municipal de Capela do Alto, em 01 de Agosto de 2013.

**MARCELO SOARES DA SILVA**  
**PREFEITO MUNICIPAL**

Registrado nesta Secretaria e publicado por afixação nesta Prefeitura Municipal, data supra.

VALDIR APARECIDO DE MORAIS  
SECRET. ADMINISTRATIVO