



PREFEITURA MUNICIPAL DE APIÚNA

Estado de Santa Catarina

DECRETO N° 2833/2017

De 31/10/2017

**DISPÕE SOBRE A INSTITUIÇÃO E REGULAMEN-
TAÇÃO DA OUVIDORIA DO PODER EXECUTIVO DO
MUNICÍPIO DE APIÚNA E DÁ OUTRAS PROVIDÊN-
CIAS.**

O PREFEITO MUNICIPAL DE APIÚNA, Estado de Santa Catarina, no uso de suas atribuições legais e de acordo com o inciso IV do artigo 64 da Lei Orgânica do Município;

CONSIDERANDO a necessidade de dotar o Poder Executivo Municipal de um canal de comunicação com a sociedade, que vise à melhoria constante de seus serviços;

CONSIDERANDO que o direito à prestação de serviço de qualidade, o acesso à informação e a ampliação dos mecanismos de controle e transparência na gestão do bem público devem ser incentivados e praticados, para a defesa do cidadão e aperfeiçoamento do próprio processo democrático;

DECRETA:

Art. 1º Fica instituído o serviço de Ouvidoria do Poder Executivo do Município de Apiúna, o qual será diretamente vinculado e subordinado à Controladoria do Município, nos termos deste Decreto.

Art. 2º A Ouvidoria do Município de Apiúna tem por finalidade atuar no sentido de garantir a qualidade e eficiência dos serviços prestados pelos diversos órgãos do Poder Executivo Municipal à sociedade.

Parágrafo único. Considera-se Ouvidoria pública a instância de controle e participação social responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos, prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aprimoramento da gestão pública.

Art. 3º O ouvidor exercerá as suas atividades com autonomia e no interesse geral dos cidadãos, devendo guardar sigilo das informações levadas a seus conhecimentos, no exercício de suas funções.

Art. 4º Compete à Ouvidoria do Poder Executivo Municipal:



PREFEITURA MUNICIPAL DE APIÚNA

Estado de Santa Catarina

I – receber, examinar e encaminhar as reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios e demais manifestações que lhe forem dirigidas, notificando os órgãos envolvidos para os esclarecimentos necessários;

II – acompanhar as providências adotadas pelos órgãos e entidades vinculadas ao Poder Executivo Municipal, para a solução do problema;

III – recomendar a instauração de procedimentos administrativos para exame técnico das questões e a adoção de medidas necessárias para a adequada prestação do serviço público, quando for o caso;

IV – zelar pela legalidade, legitimidade, impessoalidade, moralidade, economicidade, publicidade e eficiência dos atos praticados pelo Poder Executivo Municipal;

V – realizar inspeções para averiguar fatos relacionados às manifestações registradas;

VI – garantir a todos que a procurarem o retorno das providências adotadas a partir de sua intervenção e dos resultados alcançados;

VII – sugerir medidas de aprimoramento da prestação dos serviços públicos, com base nas reclamações, denúncias, sugestões e demais manifestações recebidas, visando garantir que os problemas detectados não se tornem repetições contínuas;

VIII – criar processo permanente de divulgação do serviço por ela prestado perante a sociedade, para conhecimento, utilização continuada e ciência dos resultados alcançados;

IX – organizar e manter atualizado arquivo da documentação relativo às reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e demais manifestações recebidas;

X – desenvolver outras atividades correlatas.

Art. 5º Às reclamações, solicitações, denúncias e sugestões recebidas pela ouvidoria serão oferecidas respostas conclusivas dentro do prazo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis, mediante justificativa, por mais 10 (dez).

Art. 6º O elogio direcionado a agente público específico deve ser a ele encaminhado, dando-se ciência à área de gestão de pessoas para eventual registro em folha funcional.

Parágrafo único. No caso do elogio, é conclusiva a resposta que contenha informação sobre o recebimento e, se for o caso, o encaminhamento.

Art. 7º Fica estabelecido o prazo de 05 (cinco) dias úteis, a partir da data de recebimento, para os órgãos e entidades vinculadas ao Poder Executivo Municipal apresentarem os resultados das apurações à Ouvidoria, que responderá diretamente ao interessado.



PREFEITURA MUNICIPAL DE APIÚNA

Estado de Santa Catarina

Parágrafo único. O prazo previsto no *caput* deste artigo poderá ser estendido em razão da natureza da solicitação, a critério do Ouvidor.

Art. 8º Compete ao servidor público na função de ouvidor do Poder Executivo Municipal:

I – exercer a função de representante do cidadão junto ao Poder Executivo Municipal;

II – agilizar a remessa de informação de interesse do cidadão ao seu destinatário;

III – facilitar ao máximo o acesso do usuário do serviço à Ouvidoria, simplificando seus procedimentos;

IV – encaminhar as questões ou sugestões apresentadas à área competente, acompanhando a sua apreciação;

V – identificar problemas no atendimento ao usuário;

VI – sugerir soluções de problemas identificados ao dirigente do órgão em que atue;

VII – propor a correção de erros, omissões ou abusos cometidos no atendimento ao usuário/cidadão;

VII – atuar na prevenção e solução de conflitos.

§ 1º O ouvidor apresentará relatórios mensais à Controladoria do Município, sem prejuízo dos relatórios parciais que se fizerem necessários.

§ 2º O ouvidor manterá permanentemente atualizadas as informações e estatísticas referentes às suas atividades.

Art. 9º O ouvidor poderá, a qualquer tempo, solicitar as informações necessárias para o acompanhamento das providências adotadas pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal em razão de reclamações, solicitações, denúncias e sugestões.

Parágrafo único. O ouvidor terá livre acesso a todos os setores, para que possa apurar e propor as soluções requeridas em cada situação.

Art. 10 Todas as denúncias recebidas serão encaminhadas ao setor responsável pela apuração.

Art. 11 Qualquer pessoa física ou jurídica poderá, diretamente ou mediante representação, apresentar reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios à Ouvidoria.

§ 1º As reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios serão reduzidas a termo e formalizadas no momento de seu recebimento.



PREFEITURA MUNICIPAL DE APIÚNA

Estado de Santa Catarina

§ 2º Quando o processo se referir a uma reclamação ou denúncia, devem constar de seu registro os motivos que a determinou e a identidade do interessado, a qual deverá ser protegida por sigilo sempre que solicitado.

§ 3º O ouvidor não apreciará questões que tenham por objeto análise de decisão judicial ou de questão posta em juízo, nem colocará em causa o bom fundamento das decisões nele tomadas.

§ 4º Quando for o caso, o ouvidor aconselhará o interessado a dirigir-se à autoridade competente.

§ 5º Os processos formalizados perante a Ouvidoria não interrompem os prazos de interposição de recursos judiciais ou administrativos.

Art. 12. O servidor público na função de ouvidor exercerá suas funções com independência e autonomia, sem qualquer ingerência político-partidária, visando garantir os direitos do cidadão usuário do serviço público, desempenhando as seguintes atividades:

I – dar sempre ao cidadão uma resposta à questão apresentada, 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.

Art. 13. Os servidores do Município de Apiúna deverão prestar apoio e informações à Ouvidoria, em caráter prioritário e em regime de urgência, desde que formalmente demandados.

Art. 14. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogadas disposições em contrário.

Apiúna, em 31 de outubro de 2017.

MARCELO DOUTEL DA SILVA
Prefeito de Apiúna em exercício