



# 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