



DECRETO nº 41, de 07 de novembro de 2018.

“DISPÕE SOBRE A INSTITUIÇÃO E REGULAMENTAÇÃO DA OUVIDORIA PÚBLICA DO PODER EXECUTIVO DO MUNICÍPIO DE MAJOR GERCINO-SC E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS”.

VALMOR PEDRO KAMMERS, Prefeito Municipal de Major Gercino, Estado de Santa Catarina, no uso de suas atribuições legais,

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 a importância das Organizações Públicas brasileiras terem um setor de Ouvidoria estruturado e apto a receber as demandas dos cidadãos;

CONSIDERANDO a necessidade de o poder público municipal disponibilizar o Serviço de Informações ao Cidadão em respeito ao artigo 9º, da Lei Federal n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011;

CONSIDERANDO o disposto no artigo 13 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017,

DECRETA

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

Parágrafo único: para os efeitos deste Decreto, considera-se:

I– ouvidoria pública: instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública;

II– reclamação: demonstração de insatisfação relativa ao serviço público;

III– denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos competentes;



IV– elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público oferecido ou atendimento recebido;

V– sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos;

VI– solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração;

VII– decisão administrativa final: ato administrativo mediante o qual órgão ou entidade manifesta-se acerca da procedência ou improcedência de matéria, apresentando solução ou comunicando da sua impossibilidade;

VIII– serviços públicos: atividades exercidas pela Administração pública direta ou por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato, ou convênio.

Art.2º A Ouvidoria Pública do Município de Major Gercino 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:

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, elogios, solicitações 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, denúncias, sugestões, elogios, solicitações e demais manifestações recebidas;

X- desenvolver outras atividades correlatas.

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

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.

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;

VIII- 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, denúncias, sugestões, elogios e solicitações serão reduzidas a termo e formalizadas no momento de seu recebimento.

§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:



PREFEITURA MUNICIPAL DE MAJOR GERCINO
Praça Gerônimo Silveira Albanas, nº 78
CNPJ nº 82845744/0001-71 – Fone (48) 3273-1122

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 Major Gercino deverão prestar apoio e informações à Ouvidoria, em caráter prioritário e em regime de urgência, desde que formalmente demandados.

Art.14 Será disponibilizado link, no portal da prefeitura de Major Gercino SC, na internet, para o recebimento de reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações.

Art.15 Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Major Gercino SC, 07 de novembro de 2018.


Valmor Pedro Kammers
Prefeito Major Gercino

Registrado e Publicado o Presente Decreto, na data de 07/11/2018.

Publicação de Atos Legais


JESSICA RICARDO
Sec. de Administração e Finanças
Matr. nº 900667