



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE CONSTANTINA

DECRETO MUNICIPAL Nº. 039, DE 06 DE JUNHO DE 2019.

Dispõe sobre a instituição e regulamentação da Ouvidoria do Poder Executivo do Município de Constantina e dá outras providências.

○ **PREFEITO MUNICIPAL DE CONSTANTINA**, no uso de suas atribuições legais que lhe são conferidas pela Lei Orgânica Municipal, em conformidade com o § 3º, do artigo 37, da Constituição Federal, e Lei Municipal nº 3.775, de 04 de junho de 2019,

CONSIDERANDO a necessidade de se criar um canal de comunicação entre a população e a Prefeitura Municipal, com o objetivo de facilitar o envio de reclamações, sugestões e denúncias relacionadas a serviços públicos prestados pelo município;

CONSIDERANDO a importância de se conhecer os principais problemas enfrentados pelos cidadãos quando procuram por atendimento nos órgãos e entidades da administração municipal para o planejamento de ações estratégicas destinadas à sua solução;

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

RESOLVE:

Art. 1º. Este decreto disciplina a organização e o funcionamento da Ouvidoria Municipal e do Serviço de Informações ao Cidadão-SIC da administração direta do município de Constantina, responsável pela interface da administração pública com a comunidade.

Art. 2º. A Ouvidoria do Município de Constantina 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.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE CONSTANTINA

Art. 3º. 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 procurarem a Ouvidoria, 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. 4º. Os contatos com a OUVIDORIA MUNICIPAL, no âmbito das áreas de administração podem ser feitos:

I – pessoalmente, para recebimento da reclamação por escrito;

II – por correspondência remetida por via postal;

III – por telefone, mediante completa identificação;

IV – via eletrônica, através da internet (por e-mail ou site).

§ 1º – Todo contato será oficializado por meio de relatório circunstanciado, em seguida, buscar-se-á informações e far-se-á averiguações no setor público que



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE CONSTANTINA

originou à reclamação, fazendo uma verificação entre os dados, em seguida, o caso, será repassado a autoridade superior.

§ 2º – O atendimento ao público pela Ouvidoria Municipal não implicará qualquer restrição relativa a sexo, raça, religião, orientação sexual, convicção política ou ideológica, condição socioeconômica, nacionalidade, idade ou local de residência no município.

§ 3º – O atendimento ao público será feito gratuitamente, de forma atenciosa, em detrimento aos princípios da administração pública, da moralidade, economicidade, e, impessoalidade.

§ 4º – A Ouvidoria Municipal não atenderá reclamações anônimas ou com carência de fundamentação.

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) dias.

Art. 6º. 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. 7º. 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. 8º - Para dar cumprimento na realização dos trabalhos, o Chefe do Poder Executivo Municipal nomeará através de Portaria Municipal, servidor público municipal, o qual irá proceder à coleta, apuração, fiscalização e a emissão de relatório circunstanciado, que será dirigido diretamente ao Chefe do Poder Executivo Municipal.

Art. 9º. 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;



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE CONSTANTINA

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

Art. 12. 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.

§ 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.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE CONSTANTINA

Art. 13. 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. 14. Os servidores do Município de Constantina deverão prestar apoio e informações à Ouvidoria, em caráter prioritário e em regime de urgência, desde que formalmente demandados.

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

Registre-se;

Publique-se.

Gabinete do Prefeito Municipal de Constantina, em 06 de junho de 2019.

Daniela Jacinta Lazarotto

Auxiliar Administrativo Responsável
pela Secretaria Municipal de Administração

Gerri Sawaris
Prefeito Municipal

Publicado em **06/06/2019**, devendo permanecer afixado extrato de publicação no Mural de Publicações Oficiais no período de **06/06/2019 a 06/07/2019**.

Daniela J. Lazarotto
Auxiliar Administrativo