

**DECRETO Nº 600 DE 01 DE AGOSTO DE 2017.**

*Aprova o Regimento Interno da Ouvidoria  
Geral do Município de Itapagipe(MG)*

A Prefeita do Município de Itapagipe, no uso de suas atribuições legais, e

*Considerando* disposto na Lei Municipal nº 192 de 31 de janeiro de 2017 que institui a Ouvidoria Geral do Município de Itapagipe.

**DECRETA:**

Art. 1º Fica aprovado o Regimento Interno da Ouvidoria Geral do Município de Itapagipe, conforme anexo único deste Decreto.

Art. 2º Revogadas as disposições em contrário, este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Prefeitura Municipal de Itapagipe, 01 de agosto de 2017.

**Benice Nery Maia**  
**Prefeita Municipal**

**ANEXO ÚNICO**  
**DECRETO Nº 600 DE 01 DE AGOSTO DE 2017.**

**REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE  
ITAPAGIPE/MG**

**CAPÍTULO I**  
**DA FINALIDADE**

Art. 1º A Ouvidoria Geral do Município tem por finalidade atuar no sentido de atender aos reclamos que lhe forem dirigidos pelos cidadãos e zelar pela qualidade do serviço público municipal.

Art. 2º Sua estrutura organizacional básica e competências constam nos arts. 39 e 40 da Lei Municipal n.º192 de 31 de Janeiro de 2017.

Art. 3º O detalhamento da estrutura básica, a organização e as competências estão disciplinados neste Regimento Interno.

**CAPÍTULO II**  
**DA MISSÃO INSTITUCIONAL**

Art. 4º A Ouvidoria Geral do Município tem por missão identificar oportunidades de melhoria dos serviços municipais através das manifestações recebidas e auxiliar os demais órgãos da Prefeitura na implantação das soluções necessárias.

Art. 5º A Ouvidoria Geral do Município atuará no sentido de garantir a qualidade e a eficiência dos serviços públicos municipais prestados à Sociedade.

**CAPÍTULO III**  
**DAS ATIVIDADES**

Art. 6º A Ouvidoria Geral do Município desempenhará as seguintes atividades:

I - receber, examinar, encaminhar e acompanhar até a solução final, as denúncias, reclamações, elogios, sugestões e pedidos de informação referente aos procedimentos e ações de servidores, órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal;

II - promover a participação da sociedade na missão de controlar a Administração Pública, garantindo maior transparência das ações do Poder Executivo;

III - assessorar os órgãos da Administração Municipal nas providências adotadas ou a serem adotadas quanto às demandas registradas na Ouvidoria;

IV - responder ao cidadão e aos demais interessados, de forma ágil e objetiva, os questionamentos e as demandas encaminhadas à Ouvidoria, incluindo-se as providências adotadas;

V - propor a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões dos responsáveis pela inadequada prestação do serviço público;

VI - coordenar, organizar e interpretar o conjunto das manifestações recebidas e produzir indicativos quantificados do nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados no âmbito do Poder Executivo;

VII - contribuir para o aperfeiçoamento dos serviços públicos em geral;

VIII - propor a realização de seminários e cursos sobre assuntos correlatos ao controle social, tendo em vista as demandas recebidas;

IX - divulgar os serviços prestados pela Ouvidoria, os resultados alcançados, as formas de acesso, além de sua importância como instrumento de controle social;

X - articular-se com os demais órgãos da Administração Municipal para apuração das denúncias e indícios de irregularidades no âmbito do Poder Executivo, dando ciência imediata ao Controlador Geral;

XI - fiscalizar e acompanhar em conjunto com a Secretaria Municipal de Gestão de Pessoal o cumprimento dos direitos e deveres afetos aos servidores públicos do Município, inclusive adotando medidas corretivas ou disciplinares se for o caso, assessorando em todas as suas etapas;

XII - coordenar, audiências Públicas, Consultas Públicas, Conselhos Municipais e outros meios de participação popular na Administração Pública; e

XIII - desempenhar outras atividades correlatas, que lhe forem atribuídas.

§ 1º As sugestões, reclamações ou denúncias serão dirigidas diretamente à Ouvidoria Geral do Município, devendo ser instruídas com documentos e informações que possibilitem a formação de juízo prévio sobre sua procedência e plausibilidade.

§ 2º A Ouvidoria Geral do Município assegurará sigilo sobre a identidade do denunciante ou reclamante, quando solicitado, comunicando os órgãos responsáveis para apuração dos fatos noticiados.

#### CAPÍTULO IV DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS

Art. 7º Serão considerados usuários dos serviços da Ouvidoria Geral do Município:

I- a sociedade em geral, por seus cidadãos;

II- os servidores municipais;e

III- entidades representantes dos usuários dos serviços municipais

#### CAPÍTULO V DA ORGANIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

Art. 8º A Ouvidoria Geral do Município, órgão estruturado como unidade administrativa, está diretamente subordinada a Controladoria Geral do Município do Município.

## CAPÍTULO VI DOS RECURSOS HUMANOS

Art. 9º A Ouvidoria Geral do Município será composta, no mínimo, de um Ouvidor Municipal e uma atendente que compõe a estrutura administrativa na qual faz parte.

## CAPÍTULO VII DA MELHORIA DOS SERVIÇOS E CONTROLE DE RESULTADOS

Art. 10. Para fins de melhoria dos serviços municipais e controle dos resultados, a Ouvidoria Geral do Município deverá apresentar relatórios com índices quantificáveis relativos a metas com referenciais comparativos, atrelados a sistemas de consequências, em função do resultado alcançado.

Art. 11. Será obrigatória a apresentação dos seguintes relatórios:

I - relatório de Atendimento de Demandas com indicadores de cumprimento de prazos por parte das Secretarias Municipais, de periodicidade Semestral para apresentação nas Reuniões de Avaliação;

II - relatório de Oportunidades de Melhorias Identificadas com periodicidade Mensal;

III - relatórios Quantitativos de atendimentos, indicando número de registros, meio de acesso e natureza, dentre outros indicadores que puderem ser apresentados, de periodicidade mensal;

IV - relatórios Setoriais, que deverá ser gerado por solicitação das Secretarias.

§ 1º A Ouvidoria Geral do Município poderá organizar a elaboração de um Banco de Ideias com base nas discussões decorrentes da apresentação do relatório previsto no inciso II.

## CAPÍTULO VIII DOS PROCEDIMENTOS E ATRIBUIÇÕES

Art. 12. A Ouvidoria Geral do Município utilizará os seguintes canais para recebimento das manifestações:

I- internet;

II- cartas;

III- telefone com serviço de discagem gratuita;e

IV- pessoal.

§1º A Ouvidoria Geral do Município poderá gerar registros por iniciativa própria a partir do colhimento de informações em veículos formais e informais;

§ 2º Para cada manifestação recepcionada pela Ouvidoria será gerado um número de protocolo;

§3º O número de protocolo será composto por sistema eletrônico próprio adquirido;

§4º As manifestações quando necessário serão autuadas em autos físicos, contendo capa com identificação do manifestante, contra capa e numeração de folhas de todos os feitos.

Art. 13. A Ouvidoria Geral do Município deverá garantir a todos os demandantes, caráter de sigilo, discrição e de fidedignidade ao que lhe for transmitido bem como a ampla defesa nos procedimentos por ela adotados.

Art. 14. As manifestações enviadas por servidores municipais deverão ter tratamento específico, sendo consideradas apenas se o assunto for referente à outra unidade ou se o assunto já tiver sido apresentado ao superior hierárquico, caso contrário, o retorno dado ao funcionário será no sentido de que apresente o assunto diretamente ao seu superior.

Art. 15. Os encaminhamentos internos serão realizados preferencialmente por meio eletrônico, devendo as diversas unidades indicar endereços “institucionais”, os quais deverão ser acessados por mais de um servidor da respectiva unidade.

Art.16. A Ouvidoria Geral do Município poderá efetuar encaminhamentos e comunicados externos preferencialmente por via eletrônica para aqueles que forneceram endereço eletrônico, pelo sistema de registros por ela adotado, por meio de ofícios ou notificações para aqueles que não têm.

Parágrafo único.Os encaminhamentos externos deverão ressaltar que a Ouvidoria Geral do Município não tem jurisdição sobre os órgãos externos.

Art. 17. Os encaminhamentos externos poderão ser conclusivos do atendimento desde que a Ouvidoria Geral do Município informe ao interessado os meios de contato para que o mesmo acompanhe a tramitação no órgão de destino.

Art. 18. A Ouvidoria Geral do Município deverá promover um reencaminhamento todas as vezes que julgar insatisfatório o retorno dado pelas unidades.

Art. 19. A Ouvidoria Geral do Município poderá fazer uso de respostas-padrão, notificando a unidade competente quando da sua utilização.

Art. 20. A Ouvidoria Geral do Município deverá zelar para que as sugestões apresentadas no relatório de oportunidades de melhoria sejam implantadas no prazo sugerido pelo próprio relatório, pelo responsável ali indicado.

Parágrafo único.A Ouvidoria Geral do Município deverá solicitar à unidade competente a justificativa do não cumprimento da meta estabelecida no relatório de oportunidades de melhoria e a indicação dos novos prazos e/ou responsáveis para a implantação da medida sugerida.

Art. 21. No exercício das atribuições previstas no artigo anterior, a Ouvidoria Geral do Município deverá:

I -receber as manifestações formuladas por membros da comunidade, mesmo aquelas sem identificação, neste caso, se justificáveis as razões de anonimato e aceitas pelo Ouvidor, encaminhando-as a quem de direito;

II -recusar como objetos de apreciação as questões pendentes de decisão judicial, podendo, entretanto, apresentar soluções no âmbito administrativo;

III -rejeitar e determinar o arquivamento de manifestações consideradas improcedentes, mediante despacho fundamentado;

IV -promover as necessárias diligências, visando ao esclarecimento das questões em análise, sendo, no entanto, expressamente vedada a participação do titular da Ouvidoria, ou qualquer de seus membros, como defensor dativo em processo administrativo interno;

V -manter contato com outras Ouvidorias e entidades representativas da sociedade com vistas ao aprimoramento dos serviços e do exercício da cidadania;

VI -atender o cidadão sempre com cortesia e respeito, sem discriminação ou pré-julgamento, oferecendo-lhe uma resposta objetiva à questão apresentada, no menor prazo possível;

VII -agir com integridade, transparência, imparcialidade e justiça, zelando pelos princípios da ética, moralidade, legalidade, impessoalidade e eficiência pública;e

VIII -resguardar o sigilo das informações.

IX- promover a divulgação do serviço de Ouvidoria no site próprio.

Art. 22. Serão consideradas razões para o anonimato:

I -direito de manter-se no anonimato e à privacidade;

II -escândalo moral do manifestante;

III -represálias, opressão e perseguição, com consequências individuais, coletivas ou para terceiros;e

IV -por razões políticas e partidárias.

Art. 23. Serão consideradas improcedentes as manifestações como assédio, trotes, perseguição, ameaças, intimidação, com a finalidade de denegrir, prejudicar e ferir a honra de outros.

Parágrafo único. Também será considerada improcedente as manifestações desprovidas de razão, veracidade, ou aquela que têm a intenção de subverter a ordem e o bem estar social.

Art.24. A Ouvidoria Geral do Município deverá zelar pelo cumprimento dos seguintes prazos:

I -10 (dez) dias: Prazo para as Unidades Administrativas prestar informações ou atender as solicitações e darem retorno à Ouvidoria Geral do Município.

II- 20 (vinte) dias: Prazo para Processos em Análise;e

II- 30 (trinta) dias: Para Conclusão do Procedimento Inquisitivo Administrativo pela Ouvidoria Geral do Município, podendo ser prorrogado por igual período a depender da complexidade.

§1º Serão considerados Processos em Análise aqueles que dependam de parecer da equipe da Ouvidoria Geral do Município após o seu registro inicial e após o retorno dado pelas unidades demandadas.

§2º A Ouvidoria Geral do Município deverá orientar as Unidades que na impossibilidade delas efetuarem o retorno no prazo previsto no inciso III deste artigo, as mesmas deverão enviar uma resposta parcial, com a indicação do processo a ser instaurado e a data para conclusão do mesmo.

§3º A Ouvidoria Geral do Município acatará, desde que fundamentadas, as respostas parciais concedidas pelas Unidades Administrativas.

§4º A contagem do prazo que trata este artigo inicia no primeiro dia útil subsequente ao envio da solicitação.

§5º Os procedimentos poderão ser suspensos e arquivados, mediante justificativa apresentada pelo ouvidor.

## CAPÍTULO IX DAS OMISSÕES

Art.25º Os casos omissos ou não previstos no presente regimento interno, serão dirimidos pela Controladoria Geral do Município, respeitada a Legislação aplicável.

Parágrafo único: Da decisão da Controladoria Geral do Município, caberá recurso ao Prefeito Municipal.

Art. 26. Este Regimento Interno entra em vigor na data de sua aprovação.