



Prefeitura Municipal de Bagé
Estado do Rio Grande do Sul



DECRETO N.º 010, DE 31 DE JANEIRO DE 2018.

**Regulamenta o Regimento Interno da
Ouvidoria do Município de Bagé.**

Divaldo Vieira Lara, Prefeito Municipal de Bagé, Estado do Rio Grande do Sul, no uso de suas atribuições legais e,

DECRETA:

**CAPÍTULO I
ORGANIZAÇÃO**

Art. 1º A Ouvidoria, vinculada a Unidade Central de Controle Interno, terá a seguinte constituição:

- I – Ouvidor-Geral e um ouvidor adjunto, escolhidos entre os membros da Unidade Central de Controle Interno (UCCI);
- II – Assistente.

**CAPÍTULO II
COMPETÊNCIAS**

Art. 2º Compete à Ouvidoria:

- I - receber reclamações, denúncias, elogios, solicitações e sugestões do cidadão, sobre os serviços prestados pela administração pública, respeitando os interesses individuais e coletivos legalmente assegurados, auxiliando a UCCI também fiscalizar, investigar e auditar as atividades dos órgãos da Prefeitura Municipal de Bagé, propondo medidas que visem ao aperfeiçoamento dos serviços prestados;
- II - informar ao cidadão, sobre o recebimento de sua reivindicação e/ou mensagem;
- III - colher os dados do solicitante e as informações pertinentes;
- IV – garantir ao cidadão o acompanhamento das informações de seu interesse, por meio do protocolo de informações, para acesso à tramitação interna da sua reivindicação e/ou mensagem;
- V – encaminhar atendimentos via sistema de gestão às Secretarias, Fundações e Autarquias da Administração Pública Municipal, obedecendo preferencialmente a ordem de entrada;



Prefeitura Municipal de Bagé

Estado do Rio Grande do Sul



- VI** - em caso de urgência, encaminhar via e-mail ou memorando ao Gabinete e/ou à Secretaria, para suas devidas providências e, extraordinariamente, estabelecendo prazo para atender a solicitação ou justificar, sobre suas dificuldades para o atendimento;
- VII** – acompanhar o atendimento, para assegurar que a manifestação do cidadão, receba atendimento ágil e prioritário da Secretaria pertinente, que deverá manifestar-se diretamente à Ouvidoria;
- VIII** - quando necessário, ouvir a outra parte envolvida, para ter melhor conhecimento do fato ocorrido;
- IX** - também quando necessário, visitar o local/serviço onde o fato ocorreu;
- X** – garantir que as reivindicações e/ou mensagens, com solicitações de informações técnicas, sejam respondidas diretamente ao cidadão pela Secretaria responsável, que enviará cópia da resposta para registro estatístico da Ouvidoria;
- XI** - A Ouvidoria terá até 10 (dez) dias úteis para responder ao cidadão;
- XII** - a exceção ao cumprimento desse prazo, deverá ser justificada, formalmente por e-mail ou ofício, ao cidadão;
- XIII** - responder às solicitações, conforme o disposto nesta Instrução;
- XIV** - manter permanente diálogo com o cidadão, por meio do sistema de atendimento e comunicação;
- XV** - registrar, cadastrar e informar, por meio de relatórios, ao Prefeito e Secretário de Governo, as reclamações, elogios e sugestões encaminhadas pelo cidadão;
- XVI** - a Ouvidoria desenvolverá ações de formação e informação do cidadão, para o exercício da crítica, por meio da página da Ouvidoria no portal da Prefeitura do Município de Bagé;
- XVII** - na hipótese de ocorrência de denúncia que não seja relacionada às finalidades da Ouvidoria, esta será protocolada e encaminhada ao órgão competente.

Art. 3º Compete especificamente ao **Ouvidor**:

- I** - planejar, coordenar, acompanhar, supervisionar e elaborar normas e procedimentos padrões, para as atividades da Ouvidoria-Geral;
- II** - receber, analisar, organizar e interpretar o conjunto das manifestações recebidas e produzir um parecer técnico devidamente fundamentado;
- III** - oficiar as autoridades competentes, cientificando-as das questões apresentadas, e requisitando informações e documentos; e, sendo o caso, recomendando a instauração de procedimentos administrativos para o exame técnico das questões e a adoção de medidas para prevenção de falhas e omissões responsáveis pela inadequada prestação do serviço público;
- IV** - contribuir com a disseminação das formas de participação da população e do servidor no acompanhamento e fiscalização na execução dos serviços prestados pelos agentes de trânsito e Guarda Municipal;
- V** - elaborar relatórios estatísticos e analíticos, sobre os resultados do monitoramento das opiniões expressas pelos cidadãos, sendo os primeiros, referentes às quantificações das manifestações recebidas e os segundos, referentes ao exame da adequação do atendimento em relação à legislação e ao planejamento estratégico e organizacional, nas questões referidas pelos cidadãos;



Prefeitura Municipal de Bagé

Estado do Rio Grande do Sul



- VI** - elaborar relatórios anuais com indicadores sobre as críticas do cidadão e o nível de solução das Secretarias, para as reclamações registradas na Ouvidoria;
- VII** - propor, com base nos levantamentos e estudos realizados, ao Comando da Guarda e dos Agentes de Trânsito medidas que visem aperfeiçoar o trabalho desenvolvido;
- VIII** - impedir que os relatórios contenham opiniões pessoais e assegurar que eles se restrinjam à análise das adequações do que é oferecido ao público, tendo em vista, as diretrizes estratégicas adotadas pela Prefeitura;
- IX** - realizar, com a Unidade Central de Controle Interno, o planejamento anual das atividades da Ouvidoria, com avaliações continuadas e participativas, sobre os serviços da unidade;
- X** - manter postura cooperativa e fluência na comunicação interna com as Secretarias e demais gestores, em benefício dos encaminhamentos em que esteja envolvida a opinião do cidadão;
- XI** - promover o diálogo com o cidadão, por meio do sistema de comunicação da Prefeitura;
- XII** - organizar a memória histórica da Ouvidoria.

Art. 4º Compete ao Ouvidor quanto ao atendimento:

- I** - atender o cidadão com respeito e cortesia, assegurando a rapidez e a qualidade no serviço;
- II** - zelar pela ética pública;
- III** - colher as reivindicações manifestadas pelo cidadão e encaminhar as informações ao setor responsável;
- IV** - ser solidário e cooperativo para o efetivo cumprimento da missão da Ouvidoria, bem como, dos objetivos, das diretrizes e dos valores da Prefeitura.
- V** - defender o interesse público expresso nas manifestações dos cidadãos, sobre o atendimento ao público da Prefeitura e zelar pela unidade da mesma, cumprindo e fazendo cumprir seu planejamento estratégico;
- VI** - realizar quando possível, em conjunto com as áreas envolvidas, prestação de contas, para a avaliação dos usuários, sobre os serviços da unidade e a comunicação direta como cidadão usuário dos serviços públicos da Prefeitura;
- VII** - promover quando possível, seminário da Ouvidoria, alternando sua realização, para o debate e a reflexão sobre o exercício do direito à crítica, à informação e à comunicação, como instrumentos de inclusão social e educação para a cidadania;
- VIII** - respeitar e fazer respeitar as normas e regulamentos internos;
- IX** - analisar as denúncias, verificando se houve algum mal entendido ou se realmente carecem ser investigadas;
- X** - abrir processo administrativo para averiguar as denúncias e assim contribuir para que falhas ou omissões não mais aconteçam.
- XI** - receber a documentação pertinente à Ouvidoria-Geral;
- XII** - manter devidamente organizado os documentos da Ouvidoria-Geral;
- XIII** - primar pelo sigilo sobre os assuntos e documentos que tramitam na Ouvidoria.

Art. 5º São direitos do Ouvidor:



Prefeitura Municipal de Bagé

Estado do Rio Grande do Sul



- I** – receber regularmente, das Secretarias: os planos editoriais, a programação atualizada, os relatórios de gestão, com indicadores de avaliação sobre a qualidade dos serviços prestados ao cidadão, o relatório do planejamento estratégico participativo e todas as informações solicitadas para o desenvolvimento do serviço de Ouvidoria;
- II** – indicar, entre os membros do controle interno, o Ouvidor-substituto, nos casos de ausências e impedimentos.

CAPÍTULO III

ATENDIMENTOS

Art. 6º Ouvidoria do Município de Bagé, órgão com autonomia administrativa e funcional, é vinculada a Unidade Central de Controle Interno, cuja atribuição é o atendimento das reivindicações formuladas pelos cidadãos e servidores públicos municipais.

Parágrafo único. Os atendimentos podem ser de 4 tipos:

- I** - DENÚNCIAS: fatos graves contrários às Leis Municipais vigentes;
- II** - SOLICITAÇÕES: pedidos de serviços e de atendimentos, que deverão ser encaminhados, segundo o teor delas, às secretarias pertinentes;
- III** - SUGESTÕES: para serem adotadas em qualquer setor da Prefeitura do Município de Bagé;
- IV** - RECLAMAÇÕES: quando as solicitações feitas anteriormente não forem atendidas.

Art. 7º O atendimento que trata o “caput” do artigo 5º, recairá sobre as reclamações de mau atendimento no tocante às decisões, omissões, atos e recomendações por parte do agente da Administração Pública Municipal Direta e Indireta, concessionária do serviço público, cujo teor refira-se a:

- I** - não realização do serviço no prazo estipulado;
- II** - atendimento e/ou serviço realizado de forma irregular, defeituosa ou sem boa qualidade;
- III** - decisão, ato ou recomendação contrários à Lei;
- IV** - decisão, ato ou recomendação, que, apesar de legal, seja injusto, arbitrário, discriminatório, negligente, abusivo ou opressivo;
- V** - recusa em dar explicações sobre sua decisão, ato ou recomendação;
- VI** - não atendimento aos artigos 7º e 80. da Lei Orgânica Municipal;
- VII** - recusa em responder ou acatar sugestões.

a) a Ouvidoria não dará prosseguimento às reclamações, quando:

- I**- o prazo para atendimento estipulado pelo órgão responsável pelo serviço, de acordo com o compromisso de atendimento assumido, não tiver expirado;



Prefeitura Municipal de Bagé

Estado do Rio Grande do Sul



- II** - se referirem a solicitação de serviços ou obras que ainda não tiverem sido apresentados ao órgão municipal responsável;
- III** – houver notória carência de fundamento na reclamação;
- IV** - tratar-se de questões referentes às relações de trabalho dos servidores municipais.

b) o interessado, cujas reclamações não couberem à Ouvidoria, será por esta, orientado a encaminhar-se aos órgãos municipais afetos à matéria.

Art. 8º O atendimento feito pela Ouvidoria, será gratuito e as reivindicações poderão ser formuladas:

a) Por escrito e somente redigida e apresentada pelo interessado diretamente afetado. Caso de denúncias e reclamações de extrema complexidade é essencial a redação.

I - no caso de ser o munícipe analfabeto, será lavrada ata da reclamação ou denúncia, observado o seguinte procedimento:

- a)** leitura da ata diante do reclamante e de uma testemunha, que não poderá ser analfabeta;
- b)** aposição da impressão digital do reclamante;
- c)** assinatura da testemunha, confirmando a realização e a exatidão da leitura feita diante do reclamante.

II - por telefone, desde que o munícipe informe seu CPF, nome completo, telefone e endereço residencial;

III - por meio eletrônico, formulário de contato da página da Ouvidoria da Prefeitura, por e-mail, com as mesmas identificações mencionadas acima;

IV - por carta.

Art. 9º Em todos os casos citados acima, o munícipe poderá exigir da Ouvidoria que sua identidade seja mantida em sigilo.

Art. 10 As reivindicações serão analisadas pela Ouvidoria que, levando em conta os compromissos de atendimento assumidos pelo ente responsável pela prestação do serviço, deverá:

I – acolher a reivindicação;

II - encaminhar a reivindicação às secretarias da Administração Pública Municipal, obedecendo preferencialmente a ordem de entrada, desde que dentro do prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis;

III - As demandas encaminhadas para outros órgãos, serão acompanhados pela Ouvidoria, até o término do processo.

IV - aguardar resposta objetiva e clara, com prazo de atendimento, da Administração Pública Municipal, conforme prazo estabelecido no art. 11;



Prefeitura Municipal de Bagé
Estado do Rio Grande do Sul



V - avaliar a resposta da Administração Pública Municipal e comunicar ao interessado o resultado de seus estudos, investigações e sugestões no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis;

VI - comunicar à Administração Pública Municipal e ao interessado o resultado de suas inspeções e/ou ações complementares;

VII - indicar pontos de melhoria a serem encaminhados pela Administração Pública Municipal quando forem detectadas falhas sistemáticas em determinada prestação de serviços.

a) a Ouvidoria deverá enviar a reivindicação diretamente ao gestor da secretaria responsável pela prestação do serviço.

b) a Ouvidoria deverá assegurar à Administração Pública Municipal prévio direito às explicações, dentro do prazo estabelecido no art. 11, podendo manifestar-se publicamente após análise da resposta.

Art. 11. A Ouvidoria pode dar início ou prosseguimento, por e-mail, de ofício ou mediante pedido do interessado, às reclamações, petições e denúncias visando ao esclarecimento ou reparo do serviço executado.

Art. 12. Todas as Secretarias, Autarquias e Fundações da Administração pública terão prazo de, no máximo, 10 (dez) dias corridos para responder quanto ao que for encaminhado pela Ouvidoria, em casos excepcionais, dilatar o prazo para mais 10 (dez) dias.

Art. 13. As reivindicações levadas à Ouvidoria, não suspendem o andamento de processos administrativos ou procedimentos que tramitam no Executivo.

Art. 14. Como resultados de suas investigações, a Ouvidoria poderá recomendar a adoção de medidas que alterem os processos de trabalho considerados inadequados, bem como a abertura de processo disciplinar.

Art. 15. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Gabinete do Prefeito Municipal de Bagé, em 31 de janeiro de 2018.



Divaldo Lara
Prefeito Municipal de Bagé