

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MUNICÍPIO DE SANTO AUGUSTO  
PODER EXECUTIVO

DECRETO EXECUTIVO Nº 3.925 DE 05 DE FEVEREIRO DE 2018

Aprova o Regimento Interno da Ouvidoria do município de Santo Augusto.

Marcelo Both, Vice-Prefeito no exercício do cargo de Prefeito Municipal de Santo Augusto, Estado do Rio Grande do Sul, no uso de suas atribuições legais,

- considerando a criação da Ouvidoria Municipal, através da Lei Complementar Nº 17 de 11 de maio de 2017;
- considerando que o direito à prestação de serviços 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 defesa do cidadão e aperfeiçoamento do próprio processo democrático;

DECRETA:

CAPÍTULO I  
DA FINALIDADE

Art. 1º A Ouvidoria Municipal tem por finalidade atuar no sentido de atender às manifestações que forem dirigidas pelos cidadãos e zelar pela qualidade do serviço público municipal, estabelecendo um canal de comunicação direto entre o Município e a população, propiciando o exercício da cidadania, bem como a democratização dos serviços públicos, na construção de um modelo de gestão participativa;

Art. 2º Sua estrutura organizacional básica e competências constam na Lei Complementar N.º 17 de 11 de maio de 2017.

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

CAPÍTULO II  
DA MISSÃO INSTITUCIONAL

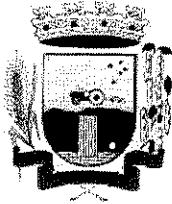
Art. 4º A Ouvidoria Municipal tem por missão identificar oportunidades de melhorias dos serviços municipais através das manifestações recebidas e auxiliar os demais órgãos da Prefeitura na implantação das soluções necessárias.

Art.5º A Ouvidoria Municipal atuará visando garantir a qualidade e eficiência dos serviços públicos municipais prestados à sociedade.

CAPÍTULO III  
DAS ATIVIDADES

Art.6º A Ouvidoria Municipal desempenhará as seguintes atividades:

- I - receber e apurar denúncias, reclamações e representações sobre os atos



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MUNICÍPIO DE SANTO AUGUSTO  
PODER EXECUTIVO

considerados ilegais, arbitrários, desonestos, ou que, de maneira geral, contrariem os interesses públicos, praticados por servidores públicos do município, empregados da Administração Indireta, ou por pessoas, físicas ou jurídicas, que exerçam funções paraestatais mantidas com recursos públicos;

II - encaminhar às unidades envolvidas, as manifestações que possam:

a) no caso de denúncia e reclamações: checar a veracidade do fato e suas circunstâncias, levando-os ao conhecimento da autoridade competente para tomar as medidas legais cabíveis;

b) no caso de sugestões: encaminhá-las às autoridades competentes para estudo ou justificação da impossibilidade da sua adoção;

c) no caso de solicitações: responder às questões dos solicitantes;

d) no caso de elogios: conhecer os aspectos positivos e admirados do trabalho, levando-os ao conhecimento das autoridades responsáveis pelos serviços elogiados;

III - orientar e esclarecer a população sobre seus direitos;

IV - divulgar amplamente os direitos individuais e de cidadania, bem como as finalidades da Ouvidoria e dos meios de se recorrer a este órgão;

V - elaborar e encaminhar, quando solicitado, relatório de suas atividades ao Chefe do Executivo.

VI - promover meios de apoio a todas as atividades de atendimento ao cidadão, especialmente receber manifestações produzidas por quaisquer modalidades: escritas, através de e-mail, cartas ou através de sistema informatizado via site oficial do Município, faladas, através do telefone ou pessoalmente e também através de redes sociais digitais, mantendo o sigilo do autor, quando solicitado;

VII - solicitar informações ou cópias de documentos a qualquer órgão ou servidor da Prefeitura Municipal por escrito ou verbalmente, para resposta em prazo especial;

VIII - na hipótese de ocorrência de denúncia que não seja relacionada às finalidades da Ouvidoria, esta será protocolada e encaminhada ao órgão competente.

Art.7º O ouvidor tem amplos poderes para diligenciar junto às unidades administrativas competentes, para que estes prestem informações e esclarecimentos a respeito das manifestações mencionadas no inciso II do art.6º, devendo as informações por ele solicitadas serem prestadas em quinze dias, sob pena de responsabilidade.

Parágrafo único. A intervenção do Ouvidor não suspenderá ou interromperá quaisquer prazos administrativos.

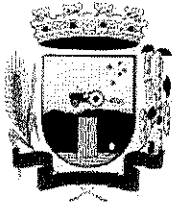
CAPÍTULO IV  
DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS

Art.8º Serão considerados usuários da Ouvidoria Municipal:

I - a sociedade em geral, por seus cidadãos;

II - os servidores municipais;

III - demais entidades, por seus representantes devidamente constituídos.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MUNICÍPIO DE SANTO AUGUSTO  
PODER EXECUTIVO

CAPÍTULO V  
DA ORGANIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

Art. 9º a Ouvidoria Municipal, órgão estruturado como unidade administrativa, está diretamente subordinada ao Gabinete do Prefeito.

CAPÍTULO VI  
DOS RECURSOS HUMANOS

Art. 10º a Ouvidoria Municipal será composta, de um Ouvidor Municipal.

CAPÍTULO VII  
DO TRATAMENTO DAS OCORRÊNCIAS

Art. 11º Recebidas às manifestações o Ouvidor as selecionará e as encaminhará ao Chefe do Executivo e/ou as demais autoridades as informações recebidas ou geradas no âmbito da Ouvidoria.

Parágrafo único. Nos casos de denúncias, elas serão encaminhadas às autoridades responsáveis para que as mesmas procedam com a apuração dos fatos e tomem as devidas providências, encaminhando à Ouvidoria as repostas e/ou ações executadas, devendo o Chefe do Executivo ser cientificado do conteúdo da denúncia.

CAPÍTULO VIII  
DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO, PRAZOS E RETORNO DE  
RESPOSTAS

Art.12º Sempre que a Ouvidoria Municipal tratar com demais órgãos municipais, enviará pedidos de informações, documentos de diligências, entre outros, assinalado o prazo de resposta em até 10 (dez) dias, prorrogável por mais 5 (cinco) dias, mediante justificativa.

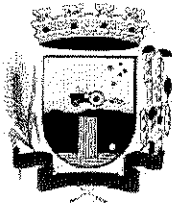
§ 1º ultrapassando o prazo estabelecido no *caput* deste artigo, será feita a cobrança de resposta sendo por escrito, por meio de comunicação interna.

§ 2º não sendo atendido o pedido injustificadamente, o mesmo será encaminhado ao superior hierárquico do servidor responsável pelo não atendimento e, caso este também deixe de atender no prazo assinalado no *caput* deste artigo, o Ouvidor encaminhará comunicação do fato ao Chefe do Executivo.

CAPÍTULO IX  
DA INFORMAÇÃO AO MUNICÍPE

Art. 13º Todo o cidadão que procurar a Ouvidoria deverá obter manifestação do órgão.

Art. 14º Quando o assunto for de menor complexidade a resposta poderá ser efetuada por telefone, mas antes de relatar qualquer dado sobre o assunto indagado, o Ouvidor deverá obter a qualificação completa do solicitante para certificar-se que está falando com a mesma pessoa que fez a reclamação, resguardando-se desta forma o sigilo.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MUNICÍPIO DE SANTO AUGUSTO  
PODER EXECUTIVO

Art. 15º As respostas também poderão ser enviadas por e-mail, valendo nestes casos, os controles próprios de confirmação de envio e recebimento dos mesmos.

Art. 16º O Ouvidor deverá responder as manifestações no prazo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa. Caso não seja possível atendê-lo dentro deste prazo, a ouvidoria deverá informar sobre os encaminhamentos, as etapas e os prazos previstos para uma resposta conclusiva (resposta final), ou solicitar informações adicionais.

§ 1º No caso das manifestações apresentadas ao Sistema de Ouvidorias entre 17h30 e 23h59, estas serão consideradas como se tivessem sido realizadas no dia útil seguinte e a contagem só começará a partir do primeiro dia útil posterior.

§ 2º Quando o prazo final para responder ao pedido coincidir com final de semana ou feriado, ele também será prorrogado para o próximo dia útil. Por isso, o prazo para envio da resposta pode não ser sempre o de 20 dias corridos.

CAPÍTULO X  
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 17º Não cabe à Ouvidoria responder pedidos de acesso à informação, devendo esta orientar e direcionar o solicitante para o SIC (Serviço de Informação ao Cidadão), localizado no site oficial do município, em conformidade com a Lei Federal nº 12.527, de 18/11/2011 e a Lei Municipal nº 2.343, de 24/05/2012.

Art. 18º Este Regimento Interno poderá ser alterado de acordo com as necessidades identificadas pelo Chefe do Executivo.

GABINETE DO PREFEITO MUNICIPAL DE SANTO AUGUSTO, RS, EM 05 DE FEVEREIRO DE 2018.

MARCELO BOTH,  
Vice-Prefeito no exercício do cargo de Prefeito Municipal.

Registre-se e publique-se em 05.02.2018.

EDISON AUGUSTO SCHERER,  
Secretário de Administração.