|  |  |
| --- | --- |
| **DECRETO Nº 053/2019**  **De 28 de maio de 2019** | **DISPÕE SOBRE CRIAÇÃO, ORGANIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA DO MUNICÍPIO DE ÁGUAS DE CHAPECÓ, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.** |
|  | **LEONIR ANTÔNIO HENTGES, Prefeito do município de Águas de Chapecó, estado de Santa Catarina,** no uso das atribuições que lhe confere o cargo, em especial o Art. 70, VII, da Lei Orgânica Municipal, Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e demais disposições legais vigentes; |

**DECRETA:**

**Art. 1º** Fica criada a Ouvidoria do município de Águas de Chapecó/SC, com finalidade de estabelecer um elo entre o cidadão e o Poder Executivo Municipal, atuando como canal receptor das demandas.

**Parágrafo único.** Entendem-se como objetivos da ouvidoria, para fins desse decreto, os seguintes:

**I** - Assegurar de modo permanente e eficaz, a preservação dos princípios da legalidade, impessoalidade moralidade, publicidade e eficiência dos atos da Administração Pública Municipal, inclusive entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos públicos, na prestação ou disponibilização de serviços à população;

**II** - democratizar o acesso da população ao poder público, tornando a administração mais transparente e eficaz, através do contato direto com o cidadão, expandindo a sua capacidade de fiscalizar e avaliar as ações de governo;

**III** - resgatar a imagem do servidor público, atuando sobre o grau de utilização e satisfação dos serviços públicos na busca da qualidade total, da ética e do respeito;

**IV** - buscar a real parceria entre aquele que serve o público e o destinatário final da ação do governo: o cidadão;

**V** - tratar de assuntos diversos, prestando todas as informações ao cidadão de forma clara e objetiva e dentro de um prazo razoável;

**Art. 2º** A Ouvidoria funcionará junto ao Órgão Central do Sistema de Controle Interno e será o canal de comunicação direta entre a sociedade e a Administração Municipal, recebendo reclamações, denúncias, sugestões, pedidos de informação e elogios, de modo a estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados e na gestão dos recursos públicos.

**Art. 3º** É competência da Ouvidoria:

**I** – Receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e

**II** – receber, analisar e encaminhar, quando for o caso, à área ou autoridade competente, as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão;

**III** - representar o cidadão junto à instituição em que atua, viabilizando um canal de comunicação com o público para promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

**IV** - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

**V** - simplificar procedimentos, facilitando o acesso do cidadão à Ouvidoria e agilizando as solicitações;

**VI** - apurar as questões levantadas, em sua área de atuação, e propor as soluções que entender cabíveis;

**VII** - sugerir e recomendar soluções, atuando na prevenção e solução de conflitos;

**VIII** - buscar a correção de erros, omissões e abusos dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos neste Decreto;

**IX** - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações deste Decreto;

**X** - estabelecer parceria com os demais servidores, estimulando a eficiência administrativa;

**XI** - diligenciar junto às unidades administrativas competentes para a prestação por estes, de esclarecimentos e informações sobre atos praticados ou de sua responsabilidade, objeto de reclamações ou pedidos de informação;

**XII** - promover e participar da realização de pesquisas, seminários, treinamentos e cursos sobre assuntos relativos ao exercício dos direitos e deveres do cidadão perante a administração pública e de Ouvidoria;

**XIII** - organizar e manter atualizado arquivo da documentação relativa às denúncias, reclamações e sugestões recebidas;

**XIV** - atender com cortesia e respeito, sem preconceito ou pré-julgamento, de forma a garantir os direitos do cidadão;

**XV** – elaborar e divulgar anualmente, relatórios de gestão das suas atividades, bem como, permanentemente, dos serviços da Ouvidoria do município junto ao usuário, para conhecimento, utilização continuada e ciência dos resultados alcançados, assim como, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

**Art 4º** O relatório de gestão deverá indicar, ao menos:

**I** - o número de manifestações recebidas no ano;

**II** - os motivos das manifestações;

**III** - a análise dos pontos recorrentes; e

**IV** - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

**Parágrafo único.** O relatório de gestão de que trata o inciso XV do artigo anterior será:

**I** - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence à unidade de ouvidoria; e

**II** - disponibilizado integralmente na internet.

**Art. 5º** A Ouvidoria do município será dirigida pelo Ouvidor Geral, designado por meio de decreto pelo Chefe do Executivo, que deverá atender aos seguintes requisitos:

**I** -não possuir antecedentes criminais ou qualquer outra situação que desabone sua conduta social;

**II** -possuir formação acadêmica de nível superior em qualquer área; e

**III** – ser servidor efetivo do município ocupante do cargo de Controle Interno, e/ou na ausência deste, o Controlador Geral ocupante do cargo em comissão.

**Art. 6º** O Sistema de Ouvidoria do município - e-OUV, disponibilizado pela Controladoria Geral da União, disponível no sitio oficial do município www.aguasdechapeco.sc.gov.br integra a ouvidoria municipal e é considerado o canal de comunicação via internet para a gestão das manifestações, como receber pedidos de informação, sugestões, denúncias, elogios ou reclamações.

**Art. 7º** A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

**Parágrafo único.** Observado o prazo previsto no **caput**, a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

**Art. 8º** Caso a manifestação seja uma denúncia não cabe à Ouvidoria proceder à sua apuração, apenas verificar se apresenta os requisitos mínimos de admissibilidade (ato ilícito ou ilegítimo, identificação do agente e informações mínimas necessárias à apuração dos fatos).

**Parágrafo único.** Constatada a existência dos requisitos mínimos de admissibilidade, a Ouvidoria encaminhará a denúncia para o órgão competente iniciar uma investigação.

**Art. 9º** Manifestações sem os requisitos mínimos de admissibilidade serão arquivadas e informado motivo do arquivamento ao cidadão, no prazo de 30 dias.

**Art. 10** Não está compreendido no direito de acesso à informação aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do estado ou violem a intimidade, a honra, a imagem ou vida privada das pessoas.

**Art. 11** As situações imprevistas, de caráter excepcional, serão avaliadas e decididas pela Secretaria Municipal de Administração.

**Art. 12** Este decreto entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Gabinete do Prefeito do município de

Águas de Chapecó/SC, em 28 de maio de 2019.

## LEONIR ANTÔNIO HENTGES

**Prefeito Municipal**

**Registre e Publique-se.**