

Decreto nº 124, de 28 de dezembro de 2022

“Dispõe sobre a estrutura, organização e funcionamento da Ouvidoria do Município de Desterro do Melo e dá outras providências”.

A PREFEITA DE DESTERRO DO MELO, no uso da competência que lhe outorga artigo 66, inciso VI, da Lei Orgânica Municipal;

CONSIDERANDO a necessidade de se designar um servidor para exercer as atribuições de ouvidor geral do município;

CONSIDERANDO a necessidade de se proteger e defender o usuário do serviço público do município de Desterro do Melo;

CONSIDERANDO a necessidade de regulamentar os procedimentos de serviços de recebimento, cadastro, controle, encaminhamento e resposta das demandas da sociedade submetidas à ouvidoria do Município de Desterro do Melo, no âmbito do poder executivo

CONSIDERANDO o disposto na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017 sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública Municipal,

DECRETA:

Art. 1º – Este decreto regulamenta a Ouvidoria interna do município, criada no âmbito do poder executivo municipal, definindo suas áreas de atuação e estabelecendo a estrutura administrativa necessária ao seu funcionamento.

Art. 2º A Ouvidoria Geral do município tem incumbência de acolher, processar e encaminhar ao Chefe do Executivo municipal e demais órgãos administrativos municipais, após avaliação sumária, manifestações da população, que visem:

- I- O aperfeiçoamento das formas de participação popular ou comunitária, nos processos de decisão ou execução de serviços públicos;
- II- O desenvolvimento cultural e econômico
- III- A correção e apuração de erros e omissões
- IV- A melhoria do serviço público em geral

Art. 3º Compete à Ouvidoria Geral:

- 1- Receber e apurar manifestações sobre atos considerados ilegais comissivos ou omissivos, arbitrários, desonestos, indecorosos ou que contrariem o interesse público praticados por servidores públicos ou agentes públicos municipais;
- 2- Informar ao usuário as providências adotadas em razão de seu pedido, excepcionados os casos em que o sigilo deve ser mantido;
- 3- Garantir resposta conclusiva aos usuários;
- 4- Contribuir para disseminação de formas de acesso da população no acompanhamento e fiscalização da prestação de serviços públicos municipais;
- 5- Realizar investigações de todo e qualquer ato lesivo ao patrimônio público, mantendo atualizado o arquivo de documentação relativa às reclamações, denúncias e representações recebidas

Art. 4º- As atribuições de Ouvidor serão exercidas por servidor público do município, designado pela Prefeita Municipal, por meio de Portaria.

Parágrafo Único: As atribuições de Ouvidor não implicam afastamento das funções do cargo de origem.

Art. 5º São atribuições do Ouvidor:

- I- Encaminhar a demanda apresentada ao sistema de Ouvidoria, à Secretaria competente, monitorando a providência adotada por ela
- II- Responder ao usuário da Ouvidoria no prazo legal, garantindo a celeridade da tramitação da demanda
- III- Atuar com transparência, humanidade, sensibilidade, integridade, imparcialidade, solidariedade e justiça, observando os preceitos constitucionais
- IV- Propor medidas que aumentem a eficiência do serviço público municipal
- V- Solicitar a qualquer órgão municipal, informações, certidões ou cópias de documentos relacionados às manifestações recebidas
- VI- Recomendar a adoção de providências que entenda pertinentes e necessárias ao aperfeiçoamento dos serviços prestados pela Administração Pública Municipal

Art 6º Os acessos aos canais de Ouvidoria poderão ser realizados por meio dos seguintes canais:

- I- Redes sociais oficiais
- II- Atendimento presencial
- III- Correspondência escrita.

Parágrafo único- O Formulário Eletrônico da Ouvidoria do Município encontra-se disponibilizado no portal oficial do Município, registrado no endereço eletrônico <https://www.asterrodomeo.mg.gov.br/contato/>.

Art. 7º Art. 17. O cidadão poderá apresentar suas demandas e manifestações por meio das redes sociais oficiais do município, listados:

- a) <https://www.facebook.com/prefdesterrodomelo>
- b) <https://www.instagram.com/prefdesterrodomelo/>

Art. 8º Os Órgãos e Entidades demandados deverão autuar os processos documentalmente com resposta em linguagem cidadã e remeter à Ouvidoria- Geral do Município.

§ 1º. Por linguagem cidadã entende-se aquela que, além de simples, clara, concisa e objetiva, considera o contexto sociocultural do interessado, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

§ 2º. A resposta será encaminhada ao demandante por meio do e-mail informado no formulário de Ouvidoria e, na falta desse, por meio de contato telefônico.

Art. 9º Este Decreto entrará em vigor na data de sua publicação.

Desterro do Melo, 28 dezembro de 2022.

Mayara Garcia Lopes da Silva Tafuri

Prefeita Municipal