



Estado do Rio Grande do Sul  
Prefeitura Municipal de Cacique Doble

**DECRETO MUNICIPAL N.º 267/2018, 25 DE JUNHO DE 2018**

**INSTITUI A OUVIDORIA NO AMBITO DO PODER EXECUTIVO MUNICIPAL, REGULAMENTA OS RESPECTIVOS PROCEDIMENTOS E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.**

**EDIVAN FORTUNA**, Prefeito Municipal de Cacique Doble, Estado do Rio Grande do Sul, no uso das atribuições legais que lhe são conferidas pela Lei Orgânica Municipal, e;

**Considerando a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011** que regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.

**Considerando a Lei 13.460 de 26 de junho de 2017** que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

**Considerando a Portaria nº 1.866, de 29 de agosto de 2017** que institui o Sistema Informatizado de Ouvidorias dos Entes Federados - e-Ouv Municípios - e cria o procedimento simplificado de adesão ao Programa de Fortalecimento de Ouvidorias.

**D E C R E T A:**

**Art. 1º** - Fica criada a Ouvidoria no âmbito do Poder Executivo Municipal, que será regida pela Norma Interna anexa a esse Decreto, bem como as disposições legais que tratam da matéria.

**Art. 2º** - A ouvidoria terá como atribuições precípua, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamentos específicos:

**I** - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

**II** - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;

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



Estado do Rio Grande do Sul  
Prefeitura Municipal de Cacique Doble

**IV** - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios da administração pública;

**V** - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações legais;

**VI** - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e

**VII** - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

**Art. 3º** - O Prefeito Municipal designará o responsável e o respectivo suplente para atuar como ouvidor.

**Art. 4º** Caberá à Unidade Central de Controle Interno – UCCI- em conjunto com as Secretarias Municipais prestar os esclarecimentos e orientações a respeito da aplicação dos dispositivos deste Decreto.

**Art. 5º** Este decreto entra em vigor, na data de sua publicação.

GABINETE DO PREFEITO MUNICIPAL, 25 DE JUNHO DE 2018.

**Cacique Doble**  
*Crescendo com você*  
Adm. 2017/2020

**EDIVAN FORTUNA,**  
**Prefeito Municipal.**

Registre-se e Publique-se:

**Aldacir Manfron,**  
Secretário da Administração.



<b>PREFEITURA MUNICIPAL DE CACIQUE DOBLE CONTROLE INTERNO</b>	<b>FOLHA Nº 1/4</b>
<b>NORMA INTERNA Nº: 02/2018</b>	
<b>ASSUNTO: ORGANIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA MUNICIPAL</b>	
<b>SETORES ENVOLVIDOS: ADMINISTRAÇÃO DIRETA E INDIRETA DO PODER EXECUTIVO MUNICIPAL</b>	

## 1) DOS OBJETIVOS

1.1) Receber e apurar denúncias, reclamações e representações sobre atos 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 atos que venham a ferir os princípios da Administração Pública.

1.2) Buscar a satisfação das necessidades dos cidadãos, segundo o princípio da eficiência e atuando como promotora e agente de mudanças em prol de uma gestão pública democrática, transparente, eficaz, participativa e ética;

1.3) Contribuir para o aperfeiçoamento e melhoria das atividades prestadas pela Administração Pública;

1.4) Monitorar o atendimento das demandas encaminhadas para secretarias/departamentos responsáveis por resolver e/ou direcionar o cidadão para atendimento da demanda;

1.5) Divulgação no sítio eletrônico da Prefeitura Municipal de Cacique Doble/RS os dados gerais dos atendimentos prestados.

## 2) CONCEITOS

2.1) Para efeitos desta Norma, considera-se:



Estado do Rio Grande do Sul  
Prefeitura Municipal de Cacique Doble

<b>PREFEITURA MUNICIPAL DE CACIQUE DOBLE CONTROLE INTERNO</b>	<b>FOLHA Nº 2/4</b>
<b>NORMA INTERNA Nº: 02/2018</b>	
<b>ASSUNTO: ORGANIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA MUNICIPAL</b>	
<b>SETORES ENVOLVIDOS: ADMINISTRAÇÃO DIRETA E INDIRETA DO PODER EXECUTIVO MUNICIPAL</b>	

2.1.2) **Solicitação** - Comunicação verbal ou escrita que, embora possa indicar insatisfação, necessariamente contém um requerimento de atendimento ou serviço, podendo se referir a uma solicitação material ou não.

2.1.3) **Reclamação** - Comunicação verbal ou escrito que relate insatisfação em relação às ações e aos serviços públicos, sem conteúdo de requerimento.

2.1.3) **Denúncia** - Comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

2.1.4) **Sugestão** - Comunicação verbal ou escrita que propõe ação considerada útil a melhorias dos serviços públicos prestados a população.

2.1.5) **Elogio** - Comunicação verbal ou escrita que demonstra satisfação ou agradecimento por serviços ou atendimento prestados pela Administração Pública Municipal.

### 3) DOS PROCEDIMENTOS

3.1) Contatos dos cidadãos com a Ouvidoria poderão ser feitos pessoalmente, internet ou por telefone, cabendo aos agentes da Ouvidoria efetuarem os registros por meio eletrônico ou manual;

31.1) Os usuários poderão ter acesso ao formulário eletrônico seguinte endereço:

<https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/RS/CaciqueDoble/Manifestacao/RegistrarManifestacao>







Estado do Rio Grande do Sul  
Prefeitura Municipal de Cacique Doble

<b>PREFEITURA MUNICIPAL DE CACIQUE DOBLE CONTROLE INTERNO</b>	<b>FOLHA Nº 3/4</b>
<b>NORMA INTERNA Nº: 02/2018</b>	
<b>ASSUNTO: ORGANIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA MUNICIPAL</b>	
<b>SETORES ENVOLVIDOS: ADMINISTRAÇÃO DIRETA E INDIRETA DO PODER EXECUTIVO MUNICIPAL</b>	

3.2) As denúncias, reclamações e representações deverão ser encaminhadas diretamente ao Ouvidor Municipal ou ao funcionário da Ouvidoria por ele designado, para que sejam tomadas as providências necessárias;

3.3) Todas as ocorrências registradas serão submetidas à apreciação do Ouvidor que deliberará sobre as providências cabíveis à espécie;

3.4) Semestralmente o Ouvidor encaminhará ao Chefe do Executivo, relatório circunstanciado das ocorrências abertas e encerradas no período;

3.5) Os secretário(a)s e/ou o servidores designados para responder as demandas da Ouvidoria deverão encaminhar explicações/esclarecimentos e documentações necessários das ações adotadas para sanar a demanda do cidadão requerida mediante a Ouvidoria, num prazo máximo de 15 (quinze) dias, podendo ser prorrogado por mais 10 dias.

3.6) Todo cidadão que procurar a Ouvidoria deverá obter uma resposta, num prazo máximo de 20 (vinte) dias, podendo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, desde que seja requisitado/comunicado ao cidadão requerente/denunciante a dilatação de prazo.

3.7) O secretário (a) e/ou o servidor (a) designado para responder as demandas da Ouvidoria quando estiver em período de férias ou se afastar por outros motivos, deverá comunicar superior imediato e RH com antecedência mínima de 03 (três) dias, mediante comando interno, indicando o período que vai ficar afastado destas atribuições e os dados completo (nome, CPF, e-mail, telefone e endereço) do servidor que irá substituir no período de afastamento, ou seja, o servidor ora designado será responsável por responder as demandas da referida pasta/departamento encaminhadas pela Ouvidoria no período definido no comando interno.





Estado do Rio Grande do Sul  
Prefeitura Municipal de Cacique Doble

<b>PREFEITURA MUNICIPAL DE CACIQUE DOBLE CONTROLE INTERNO</b>	<b>FOLHA Nº 4/4</b>
<b>NORMA INTERNA Nº: 02/2018</b>	
<b>ASSUNTO: ORGANIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA MUNICIPAL</b>	
<b>SETORES ENVOLVIDOS: ADMINISTRAÇÃO DIRETA E INDIRETA DO PODER EXECUTIVO MUNICIPAL</b>	

3.8) O secretário (a) e/ou o servidor (a) designado para responder as demandas da Ouvidoria quando identificar que a Demanda não corresponde a sua responsabilidade informar imediatamente via sistema para a Ouvidoria, informando ainda a pasta/departamento responsável pela demanda, possibilitando assim que seja encaminhado ao destino pertinente.

#### **4) DAS DISPOSIÇÕES FINAIS:**

4.1) Fica criado, como órgão dotado de autonomia própria, permanente e independente, no âmbito do Gabinete do Prefeito, a Ouvidoria Municipal; **(Decreto nº267/2018;)**

4.2) Os relatórios semestrais emitidos pela Ouvidoria Municipal servirão de base para formulação de índices de monitoramento da qualidade, e contribuirão para o aperfeiçoamento e melhoria das atividades prestadas pela Administração Pública;

4.3) Esta Norma Interna entra em vigor na data de sua publicação.

CACIQUE DOBLE, 25 DE JUNHO DE 2018.

**BELIANE ALVES BERNARDI**  
AUDITOR DE CONTROLE INTERNO

**JULIANO DE MATTOS SALLES**  
MEMBRO DA UCCI

**JANAINA REGINATO**  
MEMBRO DA UCCI

**EDIVAN FORTUNA,**  
Prefeito Municipal.