

**DECRETO Nº 056, DE 12 DE DEZEMBRO DE 2022.**

*Aprova o Regimento Interno da Ouvidoria Geral do Município de Chã de Alegria e dá outras providências.*

**O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE CHÃ DE ALEGRIA**, Estado de Pernambuco, no uso das atribuições legais e, em conformidade com o que dispõe a Lei Orgânica do Município.

**CONSIDERANDO** que, em consonância com a Lei Orgânica Municipal compete privativamente ao Prefeito dispor sobre a organização e o funcionamento da administração Pública Municipal,

**CONSIDERANDO** a Lei Municipal nº 759 de 26 de agosto de 2022 que dispõe sobre a criação da Ouvidoria Geral do Município de Chã de Alegria

**CONSIDERANDO** as Leis Municipais de nº 619 /2009 e 642/2012 que dispõe sobre a criação do Controle Interno do Município de Chã de Alegria,

**DECRETA:**

**Art. 1º** - Fica aprovado o Regimento Interno da Ouvidoria Geral do Município de Chã de Alegria (OGM), órgão integrante da estrutura do Controle Interno do Município, com estrutura, competências e responsabilidades constantes no Anexo Único deste Decreto.

**Art. 2º** - Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, devendo ser fixado no átrio do Poder Executivo Municipal.

**Registre-se, Publique-se e Cumpra-se.**

**TARCÍSIO MASSENA PEREIRA DA SILVA**  
PREFEITO

**PUBLICADO EM 12/12/2022.**

**SEVERINO BIONE DE ARAÚJO NETO**  
PROCURADOR GERAL DO MUNICÍPIO

## REGIMENTO INTERNO

### OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

A Ouvidoria Geral do Município, unidade administrativa diretamente vinculada à Controladoria Geral do Município, é um espaço destinado à participação da sociedade civil para exercer o controle social. Funciona como um agente promotor de mudanças, favorecendo uma gestão flexível e comprometida com a satisfação do cidadão.

A ouvidoria receberá manifestações (elogios, sugestões, solicitações, reclamações e denúncias), sobre o desempenho dos órgãos e entidades do Poder Executivo, visando contribuir para o fortalecimento da cidadania e a melhoria da qualidade dos serviços prestados pelas instituições.

### PERFIL DO OUVIDOR

O Ouvidor é o representante dos cidadãos e usuários dos serviços públicos prestados pelo Município no órgão em que atua. A missão do Ouvidor é promover o diálogo, estabelecendo a comunicação entre as partes. Dentro do órgão em que atua, é a autoridade com autonomia para dar seguimento às manifestações recebidas, solicitando as providências requeridas para sua solução.

O profissional responsável pela Ouvidoria deverá possuir formação de Ensino Superior em qualquer área e Certificação em Ouvidoria. É importante que domine as seguintes competências:

- Conhecimento na área de atuação;
- Disposição para atendimento ao público;
- Experiência na prevenção e solução de conflitos;
- Habilidade de relacionamento interpessoal para dirigir e orientar a equipe de trabalho e dialogar com gestores de outras áreas;

Em razão da importância e responsabilidade da função, o perfil do Ouvidor é orientado pelos seguintes requisitos:

- Conduta ética;
- Distanciamento das questões político-partidárias;
- Abertura ao diálogo;
- Competência para liderar pessoas e mobilizar recursos;
- Conhecimento dos objetivos e procedimentos do órgão em que atua;
- Habilidade de comunicação;
- Compromisso com a participação cidadã e com os direitos humanos;
- Disposição para contribuir com a eficiência e a melhoria da gestão pública e de seus resultados.

#### DA COMPETÊNCIA

Compete à Ouvidoria exercer, em especial, as seguintes atribuições:

- I. Receber de manifestações (elogios, sugestões, solicitações, reclamações e denúncias) dos cidadãos e servidores relativos às políticas e aos serviços públicos prestados pela Administração Pública;
- II. Registrar, encaminhar e acompanhar manifestações relativas à prestação dos serviços públicos da administração pública municipal, buscando soluções para os casos apresentados, notificando os órgãos e entidades municipais competentes para os esclarecimentos necessários e/ou conhecimento, objetivando o aprimoramento do processo de prestação de serviços públicos;
- III. Cobrar respostas das unidades a respeito das manifestações a eles encaminhadas e levar ao conhecimento da gestão os eventuais descumprimentos;
- IV. Encaminhar relatório mensalmente de suas atividades a Controladoria Geral do Município até o dia 15 do mês subsequente;
- V. Manter atualizado o arquivo de documentação relativa às manifestações;

- VI. Atender o usuário de forma adequada, observando os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;
- VII. Garantir respostas conclusivas aos usuários;
- VIII. Auxiliar no aprimoramento da qualidade dos serviços prestado pela Prefeitura Municipal de Chã de Alegria - PE;
- IX. Privilegiar a visão do cidadão como sujeito detentor de direitos;
- X. Sugerir ações de melhoria, evitando a reincidência de manifestações pertinentes à ineficiência da máquina municipal;
- XI. Garantir a todos os usuários caráter sigiloso, descrição e fidelidade quanto ao conteúdo e providências de suas manifestações;
- XII. Analisar a qualidade das respostas das manifestações recepcionadas dos setores quanto à cordialidade e à coerência da resposta, retornando-as ao gestor para providenciar a adequação, no caso de descumprimento de qualquer um destes itens;
- XIII. Responder às demandas nos prazos estabelecidos;
- XIV. Para a condução das denúncias ou reclamações será verificada a pertinência das informações, para posterior encaminhamento aos órgãos responsáveis, com recomendação, se for o caso, de instauração de processo administrativo;
- XV. Não serão objeto de apreciação por parte da ouvidoria, as questões pendentes de decisão judicial.

#### DOS PROCEDIMENTOS

- I. A ouvidoria terá seu horário de funcionamento das 08hrs às 13hrs.
- II. As manifestações serão apresentadas presencialmente ou por meio eletrônico. Possíveis formas de registro são:
  - a. Presencialmente: Sede da Prefeitura;
  - b. Telefone: (81) 3581-1507
  - c. Site eletrônico: <https://www.chadealegria.pe.gov.br/ouvidoria>;
  - d. E-mail: [ouvidoria@chadealegria.pe.gov.br](mailto:ouvidoria@chadealegria.pe.gov.br).

- III. A ouvidoria não terá obrigatoriedade de registrar as manifestações que não forem enviadas ao canal de atendimento, tampouco manifestações recebidas de meios particulares do ouvidor ou de sua equipe de apoio (redes sociais, e-mail, número de telefone, entre outros);
- IV. A ouvidoria registrará um número de protocolo ao qual terá o prazo de 30 (trinta) dias corridos prorrogáveis por igual período, mediante justificativa, para respondê-lo a contar da data do recebimento da manifestação. Durante a tramitação do processo, a ouvidoria tem como obrigação acompanhar as fases e comunicar o solicitante sempre que possível;
- V. A manifestação poderá ser registrada por telefone, e-mail ou presencialmente, mas o protocolo deverá ser aberto eletronicamente. Ao registrar o protocolo, a ouvidoria avaliará se será necessário encaminhar ao setor responsável que, em caso positivo, terá um prazo estabelecido;
- VI. Os protocolos internos serão encaminhados preferencialmente por meio eletrônico, devendo os setores, indicar um e-mail institucional;
- VII. A Ouvidoria poderá reencaminhar todas as vezes que julgar insatisfatório o retorno do setor;
- VIII. Havendo descumprimento dos prazos, a ouvidoria levará a conhecimento do gestor máximo que tomará as ações cabíveis;
- IX. Após receber a resposta do setor competente, a ouvidoria encaminhará ao solicitante, sempre de forma clara, concisa e coesa;
- X. Em caso de informações insuficientes para a análise da manifestação, a ouvidoria poderá solicitar complementação ao usuário que terá o prazo de 10 (dez) dias corridos para corrigir, sob pena de arquivamento do mesmo. Não havendo meio de contato entre a ouvidoria e o solicitante para o pedido de complementação, a manifestação será arquivada;
- XI. O pedido de complementação de informações interrompe uma única vez o prazo previsto da ouvidoria, que passará a contar novamente a partir da resposta do usuário;
- XII. As manifestações enviadas por servidores municipais deverão ter tratamento específico, sendo consideradas apenas se o assunto for referente à outra unidade ou se o assunto já tiver sido apresentado ao superior hierárquico, caso contrário, o retorno dado ao funcionário será no sentido de que apresente o assunto diretamente ao seu superior;

XIII. A Ouvidoria poderá fazer uso de respostas-padrão, notificando a unidade competente quando da sua utilização;

### DAS RESPONSABILIDADES DOS ÓRGÃOS MUNICIPAIS

- I. Todos os órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal são sujeitos ao atendimento da demanda da ouvidoria e deverão prestar-lhe informações nos prazos e condições estipulados neste Regulamento. Deverão prestar apoio e informações à Ouvidoria, em caráter prioritário e em regime de urgência, desde que formalmente demandados;
- II. A recusa injustificável ou retardamento indevido do cumprimento das requisições da Ouvidoria constituirá falta funcional, conforme os termos da Lei nº 6.123/68, Estatuto dos Funcionários Públicos Cíveis do Estado de Pernambuco;
- III. As manifestações devem ser respondidas obedecendo aos seguintes prazos:
  - a. 20 (vinte) dias corridos para responder à ouvidoria as manifestações, contados do seu recebimento, prorrogáveis por 20 (vinte) dias corridos mediante justificativa;
  - b. 2 (dois) dias corridos para devolver a Ouvidoria as manifestações, quando verificado não ser de sua área de atuação;
  - c. O prazo referido começa a contar a partir do dia útil seguinte à data do recebimento.
  - d. Se o prazo final coincidir com dia de sábado, domingo ou feriado, o término do prazo se prorrogará automaticamente para o primeiro dia útil subsequente.

