



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DE PORTO MAUÁ

PUBLICADO NO PELOURINHO

DE 09 / 12 / 11

ATÉ 09 / 01 / 12

[Signature]
Diretor Geral

Lina Helena Michalski
Assessora de Planejamento
P.M. Porto Mauá - RS

DECRETO Nº 910, DE 09 DE DEZEMBRO DE 2011

**Institui o Regulamento da Ouvidoria do
Município de Porto Mauá.**

CONSIDERANDO o esforço que a Administração Municipal vem desenvolvendo para que seus atos tenham transparência;
CONSIDERANDO a necessidade de que a população seja ouvida em suas reivindicações;

DECRETA :

1º Institui o Regulamento da Ouvidoria do Município de Porto Mauá que é parte integrante do presente Decreto.

2º Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

**GABINETE DO PREFEITO MUNICIPAL DE PORTO MAUÁ, EM 09 DE
DEZEMBRO DE 2011.**

[Signature]

GUERINO PEDRO PISONI

Prefeito Municipal

Registre-se e Publique-se:

[Signature]
JEAN PABLO SAGGIN DA ROSA

Secretário de Administração e Finanças



REGULAMENTO DA OUVIDORIA DO MUNICÍPIO DE PORTO MAUÁ

CAPÍTULO I

INTRODUÇÃO

Art. 1º. O presente Regulamento estabelece as diretrizes, estratégias, objetivos e responsabilidades para o funcionamento e a gestão das atividades desenvolvidas pelo serviço de Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Porto Mauá.

Art. 2º. O serviço de Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Porto Mauá é atividade diretamente subordinada ao Gabinete do Prefeito, sendo responsável pelo aperfeiçoamento do serviço institucional junto aos segmentos da sociedade civil e as diversas secretarias e setores da Prefeitura.

Art. 3º. O serviço de Ouvidoria da Prefeitura atenderá aos usuários pessoalmente ou por telefone, de segunda à sexta-feira, das 8 às 11:00 horas e das 13 às 17 horas, ou por e-mail, através do formulário on-line, disponível no site da Prefeitura na internet, ou ainda no preenchimento de formulário e depositado em urnas distribuídas em locais de acesso à população.

Art. 4º. São objetivos do serviço de Ouvidoria da Prefeitura:

I - Assegurar a participação da comunidade na instituição em vista do aperfeiçoamento das atividades nela desenvolvidas;

II - Garantir ao cidadão/usuário resposta às suas manifestações;

III - Atuar com autonomia, transparência, imparcialidade e de forma personalizada no controle da qualidade dos serviços e no exercício da cidadania; e

IV - Encaminhar as demandas sobre o funcionamento administrativo e de prestação de serviços à comunidade, com o fim de contribuir para uma gestão institucional mais eficiente.

Parágrafo único: As secretarias e unidades envolvidas nas demandas terão até 15 (quinze) dias para manifestar-se sobre cada assunto, contados a partir do serviço de Ouvidoria da Prefeitura.

CAPÍTULO II

DA OUVIDORIA E DE SUAS ATRIBUIÇÕES

Art. 5º. A Ouvidoria será composta por 03 (três) servidores titulares e 03 (três) suplentes a serem nomeados por Portaria e está subordinada diretamente ao Prefeito Municipal.



Art. 6º. São deveres dos Ouvidores:

- I - Facilitar e simplificar ao máximo o acesso do usuário ao serviço da Ouvidoria;
- II - Atuar na prevenção de conflitos;
- III - Atender as pessoas com cortesia e respeito, evitando qualquer discriminação ou pré-julgamento;
- IV - Agir com integridade, transparência e imparcialidade;
- V - Resguardar o sigilo dos usuários e das informações personalizadas;
- VI - Promover a divulgação do serviço de Ouvidoria.

Art. 7º. São atribuições dos Ouvidores:

- I - Receber demandas - reclamações, sugestões, consultas ou elogios - de qualquer origem, relativos a direitos e interesses individuais, coletivos e difusos;
- II - Identificar as unidades envolvidas nas demandas, articulando junto a estas, o encaminhamento das questões suscitadas pelo público;
- III - Diligenciar junto as unidades envolvidas para que seja esclarecido o assunto e corrigidas as falhas, quando for o caso.
- IV - Prestar ao público, com o auxílio das Unidades envolvidas no assunto, as informações solicitadas, observados os limites de sua competência e legislação pertinente;
- V - Registrar todas as solicitações encaminhadas à Ouvidoria e as respostas oferecidas aos usuários, mantendo atualizadas as informações e estatísticas referentes às atividades do setor;
- VI - Sugerir às instâncias administrativas medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da instituição.
- VII - realizar outras tarefas similares que lhe forem atribuídas pela Prefeitura.

CAPÍTULO III

DA DESTITUIÇÃO DE OUVIDOR

Art. 8º. Constituem motivos para a destituição do Ouvidor:

- I - Perda do vínculo funcional com a instituição;



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DE PORTO MAUÁ

II - Prática de atos que extrapolem sua competência, nos termos estabelecidos por este Regulamento;

III - Descumprimento das obrigações definidas neste Regulamento;

IV - Conduta ética incompatível com a dignidade da função.

CAPÍTULO IV DOS USUÁRIOS

Art. 9º. A Ouvidoria pode ser utilizada:

I - Pela população usuária ou não dos serviços da Prefeitura;

II - Por servidores públicos efetivos, contratados ou cargos em comissão;

§ 1º - As críticas e elogios poderão ser anônimos, mas não serão atendidas solicitações anônimas.

§ 2º - Será garantido o sigilo sobre o nome e os dados pessoais dos usuários.

CAPÍTULO V DA DOCUMENTAÇÃO

Art. 10. Todas as solicitações a Ouvidoria serão documentadas em ordem cronológica, em cujo registro deve constar:

I - Data do recebimento da demanda;

II - Data da resposta;

III - Nome do solicitante;

IV - Endereço/telefone/e-mail do solicitante;

V - Forma de contato mantido - pessoal, por telefone, e-mail ou formulário on-line;

VI - Proveniência da demanda - servidor ou comunidade;

VII - Tipo de demanda - reclamação, sugestão, consulta ou elogio;

VIII - Secretaria ou Unidade envolvida;

IX - Situação apresentada; e



X – Data e informe do resultado.

Art. 11. A documentação relativa às demandas poderá ser acessada durante um ano por qualquer interessado, exceto no que diz respeito aos incisos III e IV do artigo anterior, que tem caráter sigiloso.

Art. 12. A Ouvidoria da Prefeitura encaminhará ao Prefeito, mensalmente, relatório com a listagem das demandas do período, contendo informações sobre o tipo de ocorrência, a secretaria envolvida, a situação apresentada e a resposta dada ao solicitante.

CAPÍTULO VI

DA DIVULGAÇÃO

Art. 13. A Ouvidoria da Prefeitura divulgará, na home page na Internet, os dados gerais do serviço realizado pela unidade.

Art. 14. A divulgação a que se refere o artigo anterior conterà os seguintes dados gerais:

I – O número total de demandas atendidas e pendentes;

II – O número total das demandas recebidas em cada mês por grupos de usuários;

III – O movimento das demandas por categorias, com o número de solicitações definidas como: reclamações, sugestões, consultas e elogios;

IV – O movimento das demandas por meio de acesso, com o número de contatos realizados pessoalmente, através de e-mail, por telefone/fax e pelo formulário on line ou ainda por formulário depositado nas urnas;

V – As categorias das demandas recebidas por segmento, com o número de solicitações registradas em cada categoria – reclamações, sugestões, consultas e elogios, relacionadas aos grupos de usuários; e

VI – As categorias das demandas recebidas por secretaria, com o número de solicitações registradas em cada categoria, relacionadas às unidades envolvidas.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DE PORTO MAUÁ

CAPÍTULO VII

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 15. O presente Regulamento entra em vigor na data de publicação.

GABINETE DO PREFEITO MUNICIPAL DE PORTO MAUÁ, EM 09 DE
DEZEMBRO DE 2011.

GUERINO PEDRO PISONI
Prefeito Municipal