**DECRETO Nº 345/2021 – DE 29 DE SETEMBRO DE 2021.**

**DISPÕE SOBRE A CRIAÇÃO, ORGANIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA DO MUNICÍPIO DE QUILOMBO/SC E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.**

**SILVANO DE PARIZ**, Prefeito Municipal de Quilombo, Estado de Santa Catarina, no uso de suas atribuições legais que lhe confere a Lei Orgânica Municipal e,

**CONSIDERANDO** a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, entrando em vigor para Municípios até cem mil habitantes em junho de 2019,

**DECRETA:**

**Art. 1º** Fica criada a Ouvidoria do Município de Quilombo, com finalidade de estabelecer um elo de ligação entre o cidadão e o Poder Executivo Municipal, atuando como canal receptor das demandas.

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

1. 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;
2. 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;
3. 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;
4. Buscar a real parceria entre aquele que serve o público e o destinatário final da ação do governo: o cidadão;
5. 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 a Controladoria Interna Municipal, 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:

1. Receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e
2. Receber, analisar e encaminhar, quando for o caso, à área ou autoridade competente, as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão;
3. 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;
4. Propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
5. Simplificar procedimentos, facilitando o acesso do cidadão à Ouvidoria e agilizando as solicitações;
6. Apurar as questões levantadas, em sua área de atuação, e propor as soluções que entender cabíveis;
7. Sugerir e recomendar soluções, atuando na prevenção e solução de conflitos;
8. Buscar a correção de erros, omissões e abusos dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos neste Decreto;
9. Propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações deste Decreto;
10. Estabelecer parceria com os demais servidores, estimulando a eficiência administrativa;
11. 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
12. 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;
13. Organizar e manter atualizado arquivo da documentação relativa às denúncias, reclamações e sugestões recebidas;
14. Atender com cortesia e respeito, sem preconceito ou pré-julgamento, de forma a garantir os direitos do cidadão;
15. 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:

1. O número de manifestações recebidas no ano;
2. Os motivos das manifestações;
3. A análise dos pontos recorrentes; e
4. 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:

1. Encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de Ouvidoria;
2. Disponibilizado integralmente na internet.

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

1. Não possuir antecedentes criminais ou qualquer outra situação que desabone sua conduta social;
2. Possuir formação acadêmica de nível superior em qualquer área; e
3. Ser servidor efetivo do Município.

**Art. 6º** O Sistema de Ouvidoria do Município - e-OUV, disponibilizado pela Controladoria Geral da União, disponível no sitio oficial do Município www.quilombo.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** Fica sem efeito o Decreto nº 247/2019, de 11 de Outubro de 2019.

**Art. 13** Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Gabinete do Executivo Municipal, 29 de Setembro de 2021.

**SILVANO DE PARIZ**

Prefeito Municipal

|  |
| --- |
| Registrado e Publicado  Em \_\_/09/2021  Lei Municipal 1087/1993  Daniela Moura Bortolatto  Servidora Designada |