



ESTADO DE RONDÔNIA

PREFEITURA DE CACAULÂNDIA

DECRETO Nº 3.316/PMC/2017
21 de junho de 2017

**“DISPÕE SOBRE A CRIAÇÃO E O
FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA GERAL
DO MUNICÍPIO DE
CACAULÂNDIA/RONDÔNIA E DO SISTEMA
MUNICIPAL DE OUVIDORIA”.**

Edir Alquieri, Prefeito do Município de Cacaulândia, Estado de Rondônia, no uso de suas atribuições legais,

DECRETO

=====

Art. 1º Fica instituída a Ouvidoria Geral do Município de Cacaulândia/Rondônia, órgão setorial da Controladoria Geral do Município.

Art. 2º À OGMC compete receber, examinar e dar encaminhamento às reclamações, elogios, sugestões e denúncias referentes a prestação dos serviços públicos da administração pública municipal direta e indireta, ações de agentes e órgãos, no âmbito municipal, bem como das entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos públicos, na prestação de serviços à população, conforme o inciso I do § 3º do artigo 37 da Constituição Federal;

Art. 3º A OGMC tem por finalidade, promover o exercício da cidadania, recebendo, encaminhando e acompanhando sugestões, reclamações, elogios e denúncias dos cidadãos relativas à prestação de serviços públicos municipais em geral, assim como representações contra o exercício negligente ou abusivo de cargos, empregos e funções do Poder Executivo Municipal, sem prejuízo das competências específicas de outros Órgãos e Entidades integrantes da Administração Municipal.

Art. 4º A Ouvidoria será dirigida por um Ouvidor, cujas funções serão providas na forma da legislação pertinente.

§1º - São requisitos para ser Ouvidor Geral do Município:



ESTADO DE RONDÔNIA

PREFEITURA DE CACAULÂNDIA

- I- ter mais de 21 (vinte e um) anos de idade;
- II- não possuir antecedentes criminais que desabone e sua reputação ilibada.
- III- Possuir nível superior completo;
- IV- Pertencer ao quadro efetivo do servidores municipais.

Art. 5º O ocupante do cargo previsto no artigo anterior será substituído, em suas faltas ou impedimentos, por servidor por ele indicado e previamente designado na forma da legislação específica.

Art. 6º Ao Ouvidor incumbe:

- I - planejar, dirigir, coordenar, orientar a execução, acompanhar e avaliar as atividades de sua respectiva unidade;
- II - estabelecer canais de comunicação que venham agilizar as respostas às manifestações recebidas, agindo com transparência, imparcialidade e justiça;
- III - apresentar, periodicamente, relatórios de atividades e pesquisas de nível de satisfação da Ouvidoria;
- IV - providenciar respostas às manifestações recebidas pela Ouvidoria, acompanhar as providências adotadas e, se necessário, promover entendimentos na busca de soluções por parte dos órgãos do Município e das entidades vinculadas;
- V - ouvir e orientar os cidadãos em suas manifestações relativas aos órgãos do Município e das entidades vinculadas;
- VI – disseminar formas de participação popular no acompanhamento da prestação de serviços públicos pelo Município;
- VII - zelar pela qualidade do registro das manifestações, que visem à plena comunicação, interna e externa, sobre o andamento dessas manifestações;
- VIII – manter sigilo sobre as informações levadas a seu conhecimento, no exercício de suas funções;
- IX - representar o Município junto a entidades e organizações, internas e externas e em fóruns relacionados às atividades de Ouvidoria;
- X - promover, periodicamente, entendimentos e troca de informações e experiências com as Ouvidorias existentes nas entidades vinculadas ao Município, buscando aprimorar o atendimento ao cidadão;



ESTADO DE RONDÔNIA

PREFEITURA DE CACAULÂNDIA

XI - propor ao Gabinete do prefeito, através da Controladoria Geral do Município, o estabelecimento de parcerias com entidades da sociedade civil organizada e com órgãos de outros Municípios, dos Estados e do Distrito Federal, através de suas instituições similares, em regime de cooperação mútua, objetivando a promoção da cidadania, ou o levantamento dos indicadores de satisfação dos usuários dos serviços oferecidos pela Prefeitura de Cacaulândia/RO.

Parágrafo único: O Ouvidor exercerá suas atribuições com autonomia e no interesse geral dos cidadãos, buscando o aprimoramento do processo de prestação do serviço público por parte dos agentes, órgãos e entidades vinculadas ao Município observados os princípios constitucionais da legalidade, impessoalidade, moralidade, eficiência, publicidade da administração pública e preponderância do interesse público:

Art. 7º As manifestações recebidas pela Ouvidoria serão encaminhadas ao dirigente máximo do órgão do Município ou das entidades vinculadas a que sejam afetas, para resposta e eventuais providências.

§ 1º As manifestações afetas às entidades vinculadas ao Município, que possuam unidades de Ouvidoria em sua estrutura, serão encaminhadas ao respectivo Ouvidor.

§ 2º As manifestações recebidas diretamente pelos órgãos do Município ou pelas entidades vinculadas deverão ser tratadas pelos mesmos órgãos e entidades vinculadas sem interferência do Ouvidor, exceto quando explicitamente solicitado por uma das partes.

§ 3º Todas as manifestações recebidas serão tratadas via sistema informatizado da Ouvidoria.

Art. 8º O Ouvidor poderá, a qualquer tempo, solicitar as informações necessárias para o acompanhamento das respostas e providências adotadas pelos órgãos do Município e entidades vinculadas, em razão de manifestações recebidas pela Ouvidoria.

Parágrafo único: A OGMC, através do Ouvidor Geral do Município, no uso de suas atribuições e observando-se a preponderância do interesse público, terá acesso a quaisquer Órgãos e Entidades integrantes da administração direta e



ESTADO DE RONDÔNIA

PREFEITURA DE CACAULÂNDIA

indireta do Poder Executivo Municipal, bem assim a quaisquer documentos que estejam sob sua guarda ou responsabilidade.

Art. 9º Os atendimentos e as respostas às manifestações encaminhadas pelo Ouvidor, deverão ter prioridade em todos os órgãos do Município.

Art. 10º Os casos omissos e as dúvidas surgidas na aplicação do presente Decreto serão solucionados pelo Ouvidor.

Art. 11º - Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Cacaúlândia, 21 de junho de 2017.

EDIR ALQUEIRI
PREFEITO MUNICIPAL