



**DECRETO EXECUTIVO Nº 086, DE 11 DE AGOSTO DE 2014**

**Regulamenta a Estrutura, Organização e Funcionamento da Ouvidoria do Executivo Municipal de Santa Maria, conforme parágrafo único, do Art. 9, da Lei Municipal nº 5769, de 27 de junho de 2013.**

**O PREFEITO MUNICIPAL DE SANTA MARIA**, no uso de suas atribuições legais,

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

**Art. 1º** Este Decreto Executivo regulamenta a Ouvidoria Geral, criada pela Lei nº 5769/13, integrante da Controladoria e Auditoria Geral, criada pela Lei 5848/14, de 28 de fevereiro de 2014, no âmbito do Poder Executivo Municipal, define as áreas de sua atuação e estabelece a estrutura administrativa necessária ao seu funcionamento.

**Art. 2º** A Ouvidoria Geral é o canal de comunicação direta entre a Sociedade e o Executivo Municipal, a qual incumbe acolher, processar e encaminhar aos setores competentes da Administração Pública, e responder questionamentos, sugestões, reclamações, denúncias, elogios, pedidos de informação ou providências da população ou de entidades, relativas a prestação dos serviços públicos da Administração Pública Municipal direta e indireta, bem como das entidades privadas de qualquer natureza, que operem com recursos públicos municipais, na prestação de serviços a população, conforme o inciso I do parágrafo 3º do artigo 37 da Constituição Federal.

**Art. 3º** À Ouvidoria Geral do Poder Executivo Municipal compete:

- I. Contribuir para a melhora do desempenho e da imagem da instituição;
- II. Receber sugestões de aprimoramento, críticas, reclamações, denúncias e elogios sobre as atividades do Executivo Municipal;
- III. Diligenciar junto às unidades administrativas competentes, para que estas prestem informações e esclarecimentos a respeito dos atos praticados ou de sua responsabilidade, objetos de reclamações ou denúncias;
- IV. Manter o cidadão informado a respeito das averiguações e providências adotadas pelas unidades administrativas do Poder Executivo Municipal;
- V. Ter acesso a todos os setores do Poder Executivo Municipal, para que possa apurar e responder aos questionamentos, reclamações, denúncias, pedidos de informações e providências;
- VI. Identificar problemas informados ou denunciados no atendimento das ocorrências realizadas pelas secretarias e autarquias;
- VII. Estimular a participação do cidadão na fiscalização, nos processos de decisão, execução e controle dos serviços públicos municipais;



VIII. Encaminhar à Controladoria Geral relatório trimestral consolidado das atividades, ocorrências e sugestões para o permanente aperfeiçoamento dos procedimentos adotados pela Administração Municipal.

**Art. 4º** A Ouvidoria Geral do Poder Executivo Municipal é constituída por uma Superintendência, cujo Superintendente será o Ouvidor Geral.

**Art. 5º** São requisitos essenciais do ouvidor:

- I. Conhecer o segmento em que exercerá a sua atividade (e não apenas a instituição);
- II. Ter sensibilidade e paciência;
- III. Ter capacidade de escuta;
- IV. Ser probo;
- V. Possuir qualquer formação profissional;
- VI. Possuir conhecimento técnico em ouvidoria;
- VII. Ser proativo;
- VIII. Possuir credibilidade;
- IX. Possuir maturidade na prevenção e solução de conflitos;
- X. Ter capacidade de persuasão;
- XI. Possuir capacidade de análise crítica;
- XII. Possuir capacidade de adaptação e flexibilidade;
- XIII. Ter capacidade de gestão de sua própria equipe, promovendo sua capacitação constante e participação em atividades pertinentes.

**Art. 6º** O Ouvidor Geral do Poder Executivo Municipal tem as seguintes competências:

- I. Superintender a execução das atividades relativas às competências previstas para a respectiva Ouvidoria;
- II. Exercer a direção geral das atividades da respectiva Ouvidoria;
- III. Despachar diretamente com o Corregedor Geral do Município;
- IV. Dirigir e coordenar o trabalho das chefias de unidades orgânicas subordinadas a sua Ouvidoria;
- V. Promover reuniões com os servidores para coordenação das atividades operacionais da Ouvidoria;
- VI. Participar das reuniões da Câmara Executiva quando convocado;
- VII. Submeter à consideração superior os assuntos que excedam à sua competência;
- VIII. Propor ao Corregedor Geral do Município a criação, transformação, ampliação, fusão e extinção de unidades administrativas de nível divisional e inferiores a este para a execução da programação da Ouvidoria;
- IX. Desempenhar outras tarefas compatíveis com a posição.

**Art. 7º** Além das competências descritas no artigo anterior, o Ouvidor Geral tem as seguintes competências:



- I. Receber manifestações do cidadão, interpretá-las e buscar solução para o caso;
- II. Solicitar informações e documentos necessários junto as Secretarias Municipais ou autarquias, para esclarecimento de questão suscitada pelo cidadão;
- III. Recomendar ao Controlador Geral, adoção de providências que entender pertinentes, necessárias ao aperfeiçoamento dos serviços prestados a população;
- IV. Propor a correção de erros ou omissões cometidos no atendimento ao cidadão;
- V. Produzir relatórios de acordo com as demandas e respostas, enviando-os ao Controlador Geral a fim de subsidiar na tomada de decisões;
- VI. Desenvolver outras atribuições de que lhe sejam incumbidas pela Controladoria Geral do Município.

**Art. 8º** O Ouvidor Geral do Poder Executivo Municipal deverá:

- I. Apresentar ao cidadão resposta adequada no prazo de 15 dias, com clareza e objetividade, garantindo a celeridade da tramitação da demanda;
- II. Atender com cortesia e respeito, afastando-se de qualquer discriminação ou pré-julgamento;
- III. Agir com integridade, transparência, imparcialidade e justiça;
- IV. Zelar pelos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência da administração pública;
- V. Manter sigilo a terceiros não envolvidos nas demandas; e
- VI. Estimular as ações de democracia participativa.

**Art. 9º** O Ouvidor deverá se reportar diretamente ao Controlador Geral e atuar em parceria com os secretários de município e presidentes de autarquias a fim de promover a qualidade do serviço, a busca da eficiência e da austeridade administrativa.

**Art. 10** O Ouvidor Geral apresentará relatórios mensais ao Controlador Geral do Poder Executivo Municipal, sem prejuízo dos relatórios parciais que se fizerem necessários, principalmente relatórios estatísticos com os tipos de manifestações mais frequentes, por local e período de tempo e avaliação qualitativa dos resultados;

**Parágrafo único.** O Ouvidor manterá permanentemente atualizadas as informações e estatísticas referentes às atividades realizadas no âmbito da Ouvidoria do Poder Executivo Municipal.

**Art. 11** O acesso à Ouvidoria Geral poderá ser realizado pessoalmente, de segunda à sexta-feira, no horário normal de atendimento, ou por meio de:

- I. Carta endereçada à Ouvidoria Geral do Município;
- II. Ligação telefônica através do Disque Ouvidoria 156;
- III. Formulário via *internet*, disponível no sítio eletrônico da Prefeitura Municipal de Santa Maria;



IV. Outras mídias.

**Parágrafo único.** Os trotes serão encaminhados à autoridade policial.

**Art. 12** Não será exigida qualquer formalidade para apresentação de reclamações ou representações, podendo ser oral ou escrita, com a indicação do nome e endereço do usuário, sendo obrigatória a sua identificação através do número de registro de pessoa física – CPF ou da Carteira de Identidade

**Art. 13.** As denúncias, sempre que possível, deverão ser formuladas por escrito pelo próprio usuário ou seu representante legal e acompanhadas por outros documentos que as enriqueça, quando for o caso, e dirigidas diretamente à Ouvidoria Geral do Município.

**Art. 14.** As secretarias de município e autarquias ou outros órgãos que possuem parcerias, contratos e convênios com a administração pública deverão prestar informações e esclarecimentos das solicitações interpostas pela Ouvidoria.

**Art. 15** As requisições e solicitações de providências feitas pela Ouvidoria devem ser respondidas no prazo máximo de 15 (quinze) dias, somente através de correio eletrônico institucional ou, por outra forma, previamente ajustada entre a Ouvidoria e o Órgão demandado.

**Parágrafo único.** Ao receber a demanda da Ouvidoria, as secretarias e equivalentes aos órgãos vinculados a Administração Municipal devem informar o prazo em que irá atendê-la, bem como o cronograma de execução. Em caso de impossibilidade de atendimento, há a obrigação de justificativa fundamentada por escrito.

**Art. 16** O Ouvidor Geral, mediante despacho fundamentado, poderá rejeitar ou determinar o arquivamento de qualquer reclamação ou representação que lhe seja dirigida.

**Art. 17.** Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

**Gabinete do Prefeito Municipal, em Santa Maria,** aos 11 (onze) dias do mês de agosto do ano de dois mil e quatorze (2014).

**Cezar Augusto Schirmer**  
Prefeito Municipal