



**Estado de Mato Grosso
Prefeitura Municipal de Diamantino
"Palácio Parecis"**

DECRETO Nº 139/2015

***Regulamenta o regimento interno da
ouvidoria do município de Diamantino – MT***

O Senhor **JUVIANO LINCOLN**, Prefeito Municipal de Diamantino, Estado de Mato Grosso, no uso das atribuições que lhe são conferidas por lei,

Considerando a criação da Ouvidoria Geral do Município, através da Lei Municipal nº 883, de 18 de março 2013;

Considerando que o direito à prestação de serviços de qualidade, o acesso à informação e a ampliação dos mecanismos de controle e transparência na gestão do bem público devem ser incentivados e praticados, para defesa do cidadão e aperfeiçoamento do próprio processo democrático;

DECRETA:

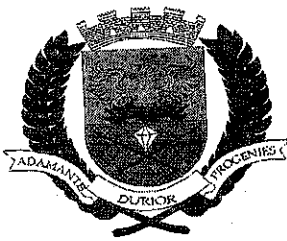
Art. 1º Este decreto disciplina a organização e o funcionamento da ouvidoria municipal da administração direta e indireta do município de Diamantino – MT.

SEÇÃO I - DA COMPETÊNCIA

Art. 2º Compete à Ouvidoria:

I - receber e apurar denúncias, reclamações e representações sobre atos considerados ilegais, arbitrários, desonestos, ou que, de maneira geral, contrariem os interesses públicos, praticados por servidores públicos do Município, empregados da Administração Indireta, ou por pessoas, físicas ou jurídicas, que exerçam funções paraestatais mantidas com recursos públicos;





**Estado de Mato Grosso
Prefeitura Municipal de Diamantino
"Palácio Parecis"**

II – encaminhar às unidades envolvidas as solicitações que possam:

a) no caso de denúncias e reclamações: checar a veracidade dos fatos e suas circunstâncias, levando-os ao conhecimento da autoridade competente para corrigi-los;

b) no caso de sugestões: encaminhá-las às autoridades competentes para estudo ou justificação da impossibilidade de sua adoção;

c) no caso de consultas: responder às questões dos solicitantes;

d) no caso de elogios: conhecer os aspectos positivos e admirados do trabalho, levando-os ao conhecimento das autoridades responsáveis pelos serviços elogiados;

III – orientar e esclarecer a população sobre os seus direitos;

IV – difundir amplamente os direitos individuais e de cidadania, bem como as finalidades da ouvidoria e os meios de se recorrer a este órgão;

V – elaborar e encaminhar, semestralmente, ao Chefe do Executivo e à Câmara Municipal, relatório de suas atividades.

Art. 3º O Ouvidor tem amplos poderes para diligenciar junto às unidades administrativas competentes, para que prestem informações e esclarecimentos a respeito das comunicações mencionadas no inciso II do art. 2º, devendo as informações por ele solicitadas serem prestadas em quinze dias, sob pena de responsabilidade.

Parágrafo único A intervenção do Ouvidor não suspenderá ou interromperá quaisquer prazos administrativos.

SEÇÃO II - DO ACESSO AOS SERVIÇOS DA OUVIDORIA





Estado de Mato Grosso
Prefeitura Municipal de Diamantino
“Palácio Parecis”

Art. 4º Os contatos dos cidadãos com a Ouvidoria poderão ser feitos pessoalmente, por telefone, internet, carta, etc., cabendo aos agentes da Ouvidoria efetuarem os registros por meio eletrônico ou manual.

Art. 5º As denúncias deverão ser encaminhadas diretamente ao Ouvidor Municipal ou ao funcionário da Ouvidoria por ele designado, para que sejam tomadas as providências necessárias.

SEÇÃO III - DO TRATAMENTO DAS OCORRÊNCIAS

Art. 6º Recebidas as ocorrências o Ouvidor as selecionará e as encaminhará ao Prefeito e/ou as demais autoridades as informações recebidas ou geradas no âmbito da Ouvidoria, bem como autorizar a abertura de procedimentos para apuração dos fatos que chegarem ao seu conhecimento.

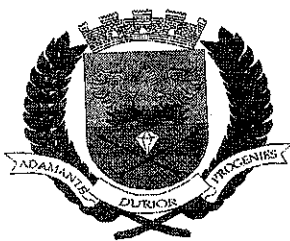
Art. 7º O documento que gerar o registro de qualquer ocorrência será arquivado em pasta individual, numerada e rubricada pelo servidor responsável e permanecerá em escaninho próprio até o desfecho final, com ou sem resposta ao munícipe.

Parágrafo único Sempre que a ocorrência contiver identificação completa do reclamante a Ouvidoria deverá realizar a notificação do seu desfecho final, procedendo-se em seguida ao arquivamento do feito.

SEÇÃO IV - DAS DILIGÊNCIAS

Art. 8º Sempre que seja necessário e imprescindível à solução da ocorrência, servidor ou servidores da Ouvidoria poderão efetuar diligências externas, tais como visitas, vistorias, pesquisas, análises, etc, e da diligência efetuada fará, obrigatoriamente, relatório circunstanciado.





**Estado de Mato Grosso
Prefeitura Municipal de Diamantino
"Palácio Parecis"**

Art. 9º Em repartições públicas municipais os agentes em diligências deverão sempre se apresentar ao respectivo Secretário ou ao Chefe de Divisão ou Departamento ou na falta destes, ao responsável pela Unidade, identificando-se e informando o motivo de sua presença, para que em conjunto possa desempenhar a tarefa a que tenha sido designado.

SEÇÃO V - DO SISTEMA INFORMATIZADO

Art. 10 A Ouvidoria adotará sistema informatizado para o recebimento e acompanhamento de ocorrências, com terminais de acesso que operarão em rede com acesso controlado mediante uso de senha própria.

Art. 11 Todas as ocorrências registradas serão submetidas à apreciação do Ouvidor que deliberará sobre as providências cabíveis à espécie.

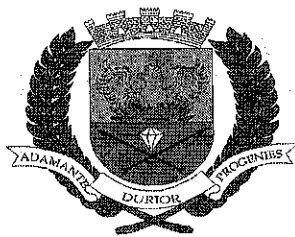
SEÇÃO VI - PEDIDOS DE INFORMAÇÕES, PRAZOS E COBRANÇA DE RESPOSTAS

Art. 12 Sempre que a Ouvidoria tratar com os demais órgãos municipais, enviará pedidos de explicações, documentos etc., assinalando o prazo de resposta em até 15 (quinze) dias.

§ 1º Ultrapassado o prazo estabelecido no caput deste artigo, será feita cobrança de resposta, sempre por escrito, por meio de Comunicação Interna.

§ 2º Não sendo atendido o pedido injustificadamente, o mesmo será encaminhado ao superior hierárquico do servidor responsável pelo não atendimento e, caso este também deixe de atender no prazo assinalado no caput deste artigo, o Ouvidor Geral encaminhará comunicação do fato ao Prefeito Municipal.





Estado de Mato Grosso
Prefeitura Municipal de Diamantino
“Palácio Parecis”

**SEÇÃO VII - DAS COMUNICAÇÕES AO CHEFE DO EXECUTIVO E AO
LEGISLATIVO**

Art. 13 Semestralmente, o Ouvidor encaminhará ao Chefe do Executivo e ao Poder Legislativo municipal, relatório circunstanciado das ocorrências abertas e encerradas no período.

Art. 14 Quando se tratar de fato que configurar infrações disciplinares, civis ou penais, o Ouvidor Geral enviará ao Prefeito a pasta contendo os documentos, diligências e conclusão, para conhecimento e deliberação.

SEÇÃO VIII - DA INFORMAÇÃO AO MUNÍCIPE

Art. 15 Todo cidadão que procurar a Ouvidoria deverá obter uma resposta.

Art. 16 As respostas deverão, preferencialmente, ser documentadas e protocolizadas.

Art. 17 Quando o assunto for de menor complexidade, a resposta poderá ser dada por telefone, mas antes de relatar qualquer dado sobre o assunto indagado, o agente da Ouvidoria deverá obter a qualificação completa do solicitante, para certificar-se de que está falando com a mesma pessoa que fez a reclamação, resguardando-se dessa forma o sigilo (CF art. 5, inc. X).

Art. 18 As respostas também poderão ser enviadas por e-mail, valendo, nestes casos, os controles próprios de confirmação de envio e recebimento dos mesmos.

Art. 19 Após o encerramento das ocorrências o Ouvidor dará por encerrado o processo, devendo toda documentação ser arquivada.





**Estado de Mato Grosso
Prefeitura Municipal de Diamantino
"Palácio Parecis"**

**SEÇÃO IX - DA DIVULGAÇÃO DE ATIVIDADES E DAS DISPOSIÇÕES GERAIS DA
DIVULGAÇÃO**

Art. 20 A Ouvidoria divulgará os dados gerais dos atendimentos prestados no sítio eletrônico da Prefeitura Municipal.

Art. 21 A divulgação abrangerá os seguintes dados gerais:

I – o número total das demandas recebidas no mês e o acumulado dos meses antecedentes;

II – o movimento das demandas recebidas por mês e acumulado, com o número de solicitações registradas;

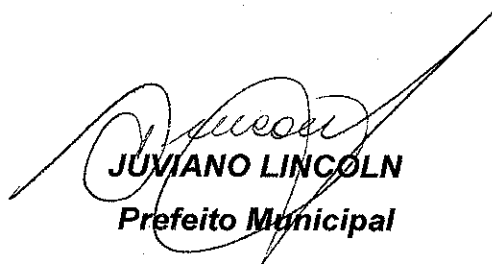
III – o movimento das demandas por categorias, com o número de solicitações definidas como: reclamações, sugestões, consultas e elogios;

IV – o movimento das demandas por meio de acesso, com o número de contatos realizados pessoalmente, através de e-mail, por telefone, fax e carta;

V – os encaminhamentos adotados.

Art. 22 Este Decreto entrará em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário.

Diamantino/MT, 04 de setembro de 2015.


JUVIANO LINCOLN
Prefeito Municipal

