



PREFEITURA MUNICIPAL DE INDIANA/SP

RUA CAPITÃO WITHAKER, 407, CENTRO (18) 3995-1177
CEP: 19560-000 - INDIANA/SP
INSC. EST.: 354.056.390.110 CNPJ: 49.520.133/0001-88

DECRETO n° 66 de 30 de novembro de 2022.

"INSTITUI O REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA
CONFORME LEI N° 2.170/2021"

WHESLEN THIEGO SCAIONE CACHOEIRA Prefeito
Municipal de Indiana, Estado de São Paulo, no uso das atribuições
que lhe são conferidas por Lei e,

CONSIDERANDO a criação da Ouvidoria Geral do
Município, através da Lei Municipal n° 2.170/2021;

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;

Art. 1° Este Regimento Interno disciplina a
organização e o funcionamento da ouvidoria municipal da
administração direta e indireta do município de Indiana, São Paulo.

SEÇÃO I DA COMPETÊNCIA

Art. 2°. Compete a Ouvidoria:

- I - atuar na defesa dos direitos e interesses
individuais e coletivos;
- II - tomar iniciativas para correção de atos e
omissões, ilegais ou injustos, cometidos no âmbito do Poder
Executivo Municipal;
- III - receber reclamações ou denúncias que lhe
forem dirigidas e encaminhá-las para a solução aos órgãos
competentes, para as providências cabíveis;
- IV - recomendar medidas para a correção de atos
contrários à lei ou às regras da boa administração, representando,
quando necessário, aos órgãos e entidades competentes;
- V - garantir, a todos quantos procurarem a
Ouvidoria, o retorno das providências adotadas a partir de sua





PREFEITURA MUNICIPAL DE INDIANA/SP



RUA CAPITÃO WITHAKER, 407, CENTRO
CEP: 19560-000 - INDIANA/SP



(18) 3995-1177

INSC. EST.:354.056.390.110 CNPJ: 49.520.133/0001-88

intervenção e dos resultados alcançados;

VI - garantir a todos os demandantes um caráter de discricção e de fidelidade ao que lhe for transmitido;

VII - sugerir medidas de aprimoramento da prestação de serviços administrativos com base nas reclamações, denúncias e sugestões recebidas, visando garantir que os problemas detectados não se tornem objetos de repetições contínuas;

VIII - divulgar, permanentemente, os serviços da Ouvidoria-Geral do Município junto ao público, para conhecimento, utilização continuada e ciência dos resultados alcançados;

IX - promover a realização de pesquisas, seminários e cursos sobre assuntos relativos ao exercício dos direitos e deveres do cidadão perante a administração pública;

X - organizar e manter atualizado arquivo da documentação relativa às denúncias, queixas, reclamações e sugestões recebidas;

XI - desenvolver outras atividades correlatas.

SEÇÃO II

DO ACESSO AOS SERVIÇOS DA OUVIDORIA

Art. 3º Os contatos dos cidadãos com a Ouvidoria poderão ser feitos pessoalmente, por telefone, internet, cabendo aos agentes da Ouvidoria efetuar os registros por meio eletrônico ou manual.

Art. 4º 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. 5º Recebidas às ocorrências o Ouvidor as selecionará e as encaminhará ao Prefeito e/ou as demais autoridades as informações recebidas ou geradas no âmbito da Ouvidoria para apuração dos fatos que chegarem ao seu conhecimento.

Art. 6º 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.





PREFEITURA MUNICIPAL DE INDIANA/SP



RUA CAPITÃO WITHAKER, 407, CENTRO
CEP: 19560-000 - INDIANA/SP



(18) 3995-1177

INSC. EST.: 354.056.390.110 CNPJ: 49.520.133/0001-88

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. 7º Sempre que seja necessário e imprescindível à solução da ocorrência, o responsável pela Ouvidoria ou alguém por ele designado poderá efetuar diligências externas, tais como visitas, vistorias, pesquisas, análises, etc, e da diligência efetuada fará, obrigatoriamente, relatório circunstanciado.

Art. 8º Em repartições públicas municipais os agentes em diligências deverão sempre se apresentar ao respectivo Secretário ou ao Diretor, Gerente, 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

PEDIDOS DE INFORMAÇÕES, PRAZOS E COBRANÇAS DE RESPOSTAS

Art. 9 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.

§ 3º É vedado nos termos da Lei Federal nº12.527/2011 a disponibilização de informações de caráter pessoal.





PREFEITURA MUNICIPAL DE INDIANA/SP

RUA CAPITÃO WITHAKER, 407, CENTRO
CEP: 19560-000 - INDIANA/SP

(18) 3995-1177

INSC. EST.: 354.056.390.110 CNPJ: 49.520.133/0001-88

SEÇÃO VI

DAS COMUNICAÇÕES AO CHEFE DO EXECUTIVO E AO LEGISLATIVO

Art. 10 Mensalmente o Ouvidor encaminhará ao Chefe do Executivo municipal, relatório circunstanciado das ocorrências abertas e encerradas no período.

Art. 11 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 VII

DA INFORMAÇÃO AO MUNÍCIPE

Art. 12 Todo cidadão que procurar a Ouvidoria deverá obter uma resposta.

Art. 13 As respostas deverão, preferencialmente, ser documentadas e protocolizadas.

Art. 14 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.

Art. 15 As respostas também poderão ser enviadas por e-mail, valendo, nestes casos, os controles próprios de confirmação de envio e recebimento dos mesmos.

Art. 16 Após o encerramento das ocorrências o Ouvidor dará por encerrado o processo, devendo toda documentação ser arquivada.

Art. 17º As despesas com a execução deste Decreto correrão por conta de dotações próprias do orçamento.

Art. 18º Revogam-se as disposições em contrário.

Art. 19º Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.





PREFEITURA MUNICIPAL DE INDIANA/SP



RUA CAPITÃO WITHAKER, 407, CENTRO
CEP: 19560-000 - INDIANA / SP



(18) 3995-1177

INSC. EST.:354.056.390.110 CNPJ: 49.520.133/0001-88

Publique-se. Registre-se. Cumpra-se

Prefeitura Municipal de Indiana, 30 de novembro
de 2022.

WHESLEN THIAGO SCAIONE CACHOEIRA
Prefeito Municipal

Publicado, registrado e arquivado, nos termos da
legislação vigente, na data supra.

HALLANA MARIA SANTIAGO CANEDO
Resp. pelo Expediente de Secretaria

