



**ESTADO DE SANTA CATARINA  
PREFEITURA MUNICIPAL DE LUIZ ALVES**

**DECRETO N.º 68/2017**

*Dispõe sobre a regulamentação da Ouvidoria do Poder Executivo do Município de Luiz Alves e dá outras providências.*

**O PREFEITO MUNICIPAL DE LUIZ ALVES**, Estado de Santa Catarina, no uso de suas atribuições legais e de acordo com a Constituição da República Federativa do Brasil e o inciso IV do artigo 47 da Lei Orgânica do Município;

CONSIDERANDO a necessidade de dotar o Poder Executivo Municipal de um canal de comunicação com a sociedade, que vise à melhoria constante de seus serviços;

CONSIDERANDO que o direito à prestação de serviço 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 a defesa do cidadão e aperfeiçoamento do próprio processo democrático;

**DECRETA:**

**Art. 1º** Fica instituído o serviço de Ouvidoria do Poder Executivo do Município de Luiz Alves, o qual será diretamente vinculado e subordinado à Controladoria Geral do Município, nos termos deste Decreto.

**Art. 2º** A Ouvidoria do Município de Luiz Alves tem por finalidade atuar no sentido de garantir a qualidade e eficiência dos serviços prestados pelos diversos órgãos do Poder Executivo Municipal à sociedade.

**Art. 3º** O ouvidor exercerá as suas atividades com autonomia e no interesse geral dos cidadãos, devendo guardar sigilo das informações levadas a seus conhecimentos, no exercício de suas funções.

**Art. 4º** Compete à Ouvidoria do Poder Executivo Municipal:

I – receber, examinar e encaminhar as reclamações, sugestões, elogios, denúncias e demais manifestações que lhe forem dirigidas, notificando os órgãos envolvidos para os esclarecimentos necessários;

II – acompanhar as providências adotadas pelos órgãos e entidades vinculadas ao Poder Executivo Municipal, para a solução do problema;

III – recomendar a instauração de procedimentos administrativos para exame técnico das questões e a adoção de medidas necessárias para a adequada prestação do serviço público, quando for o caso;

IV – zelar pela legalidade, legitimidade, impessoalidade, moralidade, economicidade, publicidade e eficiência dos atos praticados pelo Poder Executivo Municipal;



ESTADO DE SANTA CATARINA  
PREFEITURA MUNICIPAL DE LUIZ ALVES

- V – realizar inspeções para averiguar fatos relacionados às manifestações registradas;
- VI – garantir a todos que a procurarem o retorno das providências adotadas a partir de sua intervenção e dos resultados alcançados;
- VII – sugerir medidas de aprimoramento da prestação dos serviços públicos, com base nas reclamações, denúncias, sugestões e demais manifestações recebidas, visando garantir que os problemas detectados não se tornem repetições contínuas;
- VIII – criar processo permanente de divulgação do serviço por ela prestado perante a sociedade, para conhecimento, utilização continuada e ciência dos resultados alcançados;
- IX – organizar e manter atualizado arquivo da documentação relativo às reclamações, denúncias, sugestões e demais manifestações recebidas;
- X – desenvolver outras atividades correlatas.

**Art. 5º** Fica estabelecido o prazo de 02 (dois) dias úteis, a partir da data de recebimento, para os órgãos e entidades vinculadas ao Poder Executivo Municipal apresentarem os resultados das apurações à Ouvidoria, que responderá diretamente ao interessado.

**Parágrafo único.** O prazo previsto no *caput* deste artigo poderá ser estendido em razão da natureza da solicitação, a critério do Ouvidor.

**Art. 6º** Compete ao ouvidor do Poder Executivo Municipal:

- I – exercer a função de representante do cidadão junto ao Poder Executivo Municipal;
- II – agilizar a remessa de informação de interesse do cidadão ao seu destinatário;
- III – facilitar ao máximo o acesso do usuário do serviço à Ouvidoria, simplificando seus procedimentos;
- IV – encaminhar as questões ou sugestões apresentadas à área competente, acompanhando a sua apreciação;
- V – identificar problemas no atendimento ao usuário;
- VI – sugerir soluções de problemas identificados ao dirigente do órgão em que atue;
- VII – propor a correção de erros, omissões ou abusos cometidos no atendimento ao usuário/cidadão;
- VII – atuar na prevenção e solução de conflitos.

§ 1º O ouvidor apresentará relatórios mensais à Controladoria Geral do Município, sem prejuízo dos relatórios parciais que se fizerem necessários.



ESTADO DE SANTA CATARINA  
PREFEITURA MUNICIPAL DE LUIZ ALVES

§ 2º O ouvidor manterá permanentemente atualizadas as informações e estatísticas referentes às suas atividades.

**Art. 7º** O ouvidor poderá, a qualquer tempo, solicitar as informações necessárias para o acompanhamento das providências adotadas pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal em razão de reclamação, sugestão ou denúncia.

**Parágrafo único.** O ouvidor terá livre acesso a todos os setores, para que possa apurar e propor as soluções requeridas em cada situação.

**Art. 8º** Todas as denúncias recebidas serão encaminhadas ao setor responsável pela apuração.

**Art. 9º** Qualquer pessoa física ou jurídica poderá, diretamente ou mediante representação, apresentar reclamação, sugestão, elogio ou denúncia à Ouvidoria.

§ 1º As reclamações, sugestões, elogios e denúncias serão reduzidas a termo e formalizadas no momento de seu recebimento.

§ 2º Quando o processo se referir a uma reclamação ou denúncia, devem constar de seu registro os motivos que a determinou e a identidade do interessado, a qual deverá ser protegida por sigilo sempre que solicitado.

§ 3º O ouvidor não apreciará questões que tenham por objeto análise de decisão judicial ou de questão posta em juízo, nem colocará em causa o bom fundamento das decisões nele tomadas.

§ 4º Quando for o caso, o ouvidor aconselhará o interessado a dirigir-se à autoridade competente.

§ 5º Os processos formalizados perante a Ouvidoria não interrompem os prazos de interposição de recursos judiciais ou administrativos.

**Art. 10.** O ouvidor exercerá suas funções com independência e autonomia, sem qualquer ingerência político-partidária, visando garantir os direitos do cidadão usuário do serviço público, desempenhando as seguintes atividades:

I – dar sempre ao cidadão uma resposta à questão apresentada, no menor prazo possível, com clareza e objetividade;

II – atender com cortesia e respeito, afastando-se de qualquer discriminação ou pré-julgamento;

III – agir com integridade, transparência, imparcialidade e justiça.

**Art. 11.** Os servidores do Município de Luiz Alves deverão prestar apoio e informações à Ouvidoria, em caráter prioritário e em regime de urgência, desde que formalmente demandados.



**ESTADO DE SANTA CATARINA  
PREFEITURA MUNICIPAL DE LUIZ ALVES**

**Art. 12.** A Ouvidoria do Poder Executivo Municipal deverá, em especial, promover o atendimento externo destinado a todo e qualquer cidadão que a procure, considerando em seu mérito, independentemente da forma, todas as manifestações que lhe forem dirigidas.

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

PREFEITURA MUNICIPAL DE LUIZ ALVES/SC,  
Em, 08 de agosto de 2017.

**MARCOS PEDRO WEBER**  
Prefeito Municipal

*Publicado no Diário Oficial dos Municípios de  
Santa Catarina – DOM, no Paço Municipal  
e no site da Prefeitura de Luiz Alves -  
www.luizalves.sc.gov.br*

*Gilmar da Silva  
Secretário M. de Administração*

