



**ESTADO DE RONDÔNIA
PREFEITURA MUNICIPAL DE ALTA FLORESTA D'OESTE
GABINETE DO PREFEITO**

Decreto n.º 9640/2017

03 de julho de 2017

**“DISPÕE SOBRE A CRIAÇÃO E O
FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA GERAL
DO MUNICÍPIO DE ALTA FLORESTA
D'OESTE, ESTADO DE RONDÔNIA E DO
SISTEMA MUNICIPAL DE OUVIDORIA”.**

**CARLOS BORGES DA SILVA, PREFEITO DO MUNICÍPIO DE
ALTA FLORESTA D'OESTE, ESTADO DE RONDÔNIA, no uso de suas
atribuições legais,**

DECRETA

Art. 1º Fica instituída a Ouvidoria Geral do Município de Alta Floresta D'Oeste, Estado de Rondônia, órgão auxiliar, independente, permanente e com autonomia administrativa e funcional no Município.

Art. 2º À OGM 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 OGM 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.



ESTADO DE RONDÔNIA
PREFEITURA MUNICIPAL DE ALTA FLORESTA D'OESTE
GABINETE DO PREFEITO

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:

I - Ter mais de 21 (vinte e um) anos de idade;

II - Não possuir antecedente criminal que desabone e sua reputação ilibada.

III - Constar nível médio de ensino.

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;



ESTADO DE RONDÔNIA
PREFEITURA MUNICIPAL DE ALTA FLORESTA D'OESTE
GABINETE DO PREFEITO

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;

XI - Propor ao Gabinete do prefeito, através dos secretariados 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 Alta Floresta D'Oeste/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



ESTADO DE RONDÔNIA
PREFEITURA MUNICIPAL DE ALTA FLORESTA D'OESTE
GABINETE DO PREFEITO

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

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

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

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

Palácio Izidoro Stédile, aos três dias do mês de julho de 2017.

CARLOS BORGES DA SILVA
Prefeito Municipal