



**PUBLICADO**

**Extrema, 02 / 05 / 2024**

**PORTARIA Nº. 3.091  
DE 02 DE MAIO DE 2024.**

**“Regulamenta o disposto no art. 9º do Decreto Municipal nº. 4.674/2024, que dispõe sobre a organização e o funcionamento da Ouvidoria do Poder Executivo Municipal, e dá outras providências”.**

**CONSIDERANDO** o disposto no artigo 9º do Decreto Municipal nº. 4.674/2024, segundo o qual o *“Executivo Municipal, por meio de Portaria, deverá dispor sobre o Regimento Interno da Ouvidoria do Executivo Municipal”*;

**O PREFEITO MUNICIPAL DE EXTREMA**, Senhor João Batista da Silva, no uso de suas atribuições legais,

**DETERMINA:**

**REGIMENTO INTERNO  
DA OUVIDORIA DO PODER EXECUTIVO MUNICIPAL**

**CAPÍTULO I  
DA FINALIDADE**

**Art. 1º** - A Ouvidoria do Executivo Municipal tem por finalidade atuar no sentido de atender aos reclamos que lhe forem dirigidos pelos cidadãos e zelar pela qualidade do serviço público municipal.

**Art. 2º** - O detalhamento da estrutura básica, a organização e as competências estão disciplinadas neste Regimento Interno.

**CAPÍTULO II  
DA MISSÃO INSTITUCIONAL**

**Art. 3º** - A Ouvidoria do Executivo Municipal tem por missão identificar oportunidades de melhoria dos serviços municipais através das manifestações recebidas e



auxiliar os demais órgãos da Prefeitura Municipal de Extrema na implantação das soluções necessárias.

**Art. 4º** - A Ouvidoria do Executivo Municipal atuará no sentido de garantir a qualidade e a eficiência dos serviços públicos municipais prestados à sociedade.

### **CAPÍTULO III DAS ATIVIDADES**

**Art. 5º** - A Ouvidoria do Executivo Municipal desempenhará as seguintes atividades:

**I** – receber e examinar as reclamações, denúncias/representações, críticas, sugestões, elogios e pedidos de informações, de pessoas físicas ou jurídicas, encaminhando-as aos órgãos competentes, que versam sobre:

- a) mau funcionamento dos serviços da administração pública municipal;
- b) ilegalidade ou abuso de poder, relacionados ao desempenho de função pública;
- c) violação ou qualquer forma de discriminação atentatória dos direitos e liberdades individuais;

**II** – propor medidas para sanar as violações, as ilegalidades e os abusos constatados;

**III** – realizar estudos e propor medidas necessárias à regularidade dos trabalhos administrativos, bem como ao aperfeiçoamento da organização da Prefeitura Municipal;

**IV** – encaminhar, aos órgãos competentes, denúncias recebidas do âmbito de suas ações institucionais ou que necessitem de maiores esclarecimentos;

**V** – responder aos cidadãos e às entidades, pelos canais adequados, as providências tomadas sobre procedimentos administrativos de seu interesse;



**VI** – encaminhar ao setor competente os elogios recebidos para inclusão nas fichas funcionais respectivas;

**VII** – assinar correspondências;

**VIII** – prover meios de apoio a todas as atividades de atendimento ao cidadão, manifestações produzidas por meio quaisquer modalidades: presencial, internet, carta, telefone, ainda que de autoria não identificada;

**IX** – proceder aos registros de entrada e movimentações posteriores das reclamações e representações;

**X** – registrar e anotar o cumprimento das providências sugeridas e orientadas pela Ouvidoria Municipal;

**XI** – executar, diretamente ou por terceiros, pesquisas diversas que visem levantar, junto ao cidadão, opiniões e avaliação quanto aos serviços prestados pela Prefeitura Municipal à população;

**XII** – manter em permanente atualização os dados estatísticos de seus trabalhos;

**XIII** – solicitar informações ou cópias de documentos a qualquer órgão ou servidor da Prefeitura Municipal por escrito ou verbalmente, para resposta em prazo especial;

**XIV** – requerer ou promover diligências, quando cabíveis;

**XV** – organizar, executar e manter à disposição da população, banco de informações sobre todas as ações desenvolvidas pela Prefeitura Municipal sobre forma do cidadão ter acesso aos serviços prestados pela municipalidade.

#### **CAPÍTULO IV DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS**

**Art. 6º** - Serão considerados usuários dos serviços da Ouvidoria do Executivo Municipal:



- I – A sociedade em geral, por seus cidadãos;
- II – Os servidores municipais;
- III – Entidades representantes dos usuários dos serviços municipais.

## CAPÍTULO V DA ORGANIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

**Art. 7º** - A Ouvidoria do Executivo Municipal responderá diretamente ao órgão que lhe for determinado pelo Gabinete do Prefeito Municipal.

## CAPÍTULO VI DOS RECURSOS HUMANOS

**Art. 8º** - A Ouvidoria do Executivo Municipal será composta, no mínimo, de um Ouvidor Municipal ou, alternativamente, por servidor devidamente designado para atuar como Ouvidor, ainda que *ad hoc*.

## CAPÍTULO VII DOS PROCEDIMENTOS

**Art. 9º** - A Ouvidoria do Executivo Municipal utilizará os seguintes canais para recebimento das manifestações:

- I – Pessoalmente;
- II – Internet;
- III – Cartas;
- IV – Telefone.

**Parágrafo único** – A Ouvidoria do Executivo Municipal poderá gerar registros por iniciativa própria a partir do colhimento de informações em veículos formais e informais.



**Art. 10** – A Ouvidoria do Executivo Municipal deverá garantir, a todos os demandantes, caráter de sigilo, discricção e de fidedignidade ao que lhe for transmitido, devendo ser observada a Lei Geral de Proteção de Dados – Lei Federal nº. 13.709/2018.

**Art. 11** – A Ouvidoria do Executivo Municipal poderá fazer uso de respostas-padrão, notificando a unidade competente quando da sua utilização.

**Art. 12** – A Ouvidoria do Executivo Municipal deverá zelar pela observância de prazos razoáveis para o cumprimento das demandas, incluindo-se os prazos para as unidades administrativas darem retorno à Ouvidoria Municipal, observando-se os limites previstos na legislação vigente.

## **CAPÍTULO VIII DAS OMISSÕES**

**Art. 13** – Os casos omissos no presente regimento interno serão dirimidos pelo Prefeito Municipal ou autoridade por ele designada, respeitada a legislação aplicável.

**Art. 14** - Revogadas as disposições em contrário, esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

**João Batista da Silva**  
**- Prefeito Municipal -**