



Prefeitura Municipal de Catiguá

CNPJ: 45.124.344/0001-40



DECRETO Nº 057/2021, DE 10 DE MAIO DE 2021.

“INSTITUI A OUVIDORIA DA PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE CATIGUÁ, ESTADO DE SÃO PAULO”

CLAUDEMIR JOSÉ GRAVA, Prefeito Municipal de Catiguá, Estado de São Paulo, usando de suas atribuições legais, e nos termos do inciso VII do artigo 73 da Lei Orgânica do Município de Catiguá;

DECRETA:

Art. 1º Fica instituída a Ouvidoria da Prefeitura do Município de Catiguá, vinculada ao Gabinete do Prefeito Municipal, como instrumento de comunicação e participação do cidadão no aperfeiçoamento dos serviços prestados pela Municipalidade à sociedade.

Art. 2º É garantido a todo interessado o direito de utilizar os canais de comunicação estabelecidos pela Ouvidoria, para apresentar solicitações, informações e sugestões, apontar disfunções ou, ainda, arrazoar e sugerir modificações no que concerne aos serviços públicos prestados pela Prefeitura.

Art. 3º A Ouvidoria poderá ser acessada pela rede “Internet”, ininterruptamente, no endereço eletrônico da Prefeitura Municipal: <https://www.catigua.sp.gov.br/home/ou> <https://catigua.g2canal.com.br/#/login>, e, durante expediente, no período das **08:00 horas às 11:00 horas** e das **13:00 horas às 17:00 horas**, de **segunda à sexta-feira**, na sua sede, situada na Avenida José Zancaner, nº 312, Centro, no protocolo geral, sem prejuízo do acesso para fins de orientação por telefone ou qualquer outro meio de comunicação.

Art. 4º São canais de comunicação da Ouvidoria o Serviço de Informação ao Cidadão, criado pelo canal: <https://catigua.g2canal.com.br/#/login>, também disponível para Android e iOS, nomeado “Prefeitura de Catiguá”, em atenção à Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2014 e o “Fale Conosco”, que a partir deste Decreto passar a ser um canal único e centralizado, operado pelo servidor Matheus Russino Melhado.

Art. 5º Quando a demanda envolver assuntos técnicos e específicos, a Ouvidoria, após a análise do seu teor, a encaminhará ao Setor competente a respeito do conteúdo solicitado.

Art. 6º São atribuições da Ouvidoria:

I - exercer a função de representante do cidadão, contribuindo para a participação da sociedade na gestão pública;

II - processar o recebimento, a triagem, a classificação, o atendimento ou a distribuição às áreas competentes das demandas encaminhadas à Ouvidoria;

III - disponibilizar as informações e interesse público;



Prefeitura Municipal de Catiguá

CNPJ: 45.124.344/0001-40



IV - facilitar o acesso aos serviços prestados ao cidadão, simplificando seus procedimentos;

V - receber sugestões, críticas, reclamações, elogios ou questionamentos pelos serviços prestados pela Prefeitura;

VI - divulgar seus serviços no cumprimento de seu papel institucional junto à sociedade;

VII - identificar o problema no atendimento ao usuário;

VIII - processar os pedidos de acesso à informação de que trata a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

IX - registrar, classificar e controlar a tramitação interna das demandas por tema, assunto, datas de recebimento e resposta, bem como outras catalogações, utilizando sist

ema eletrônico para tal fim desenvolvido;

X - atuar na prevenção e solução de conflitos envolvendo usuários dos serviços;

XI - fortalecer a imagem institucional da Prefeitura Municipal junto à sociedade;

XII - promover o intercâmbio de informações e manifestações com Ouvidorias;

XIII - exercer suas atividades em estrita observância às competências regimentais;

XIV - cumprir as determinações do Prefeito;

XV - elaborar relatório trimestral e anual das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria.

Parágrafo único. Quando a comunicação contiver por objeto matéria que não se enquadre na hipótese descrita no inciso V, a Ouvidoria orientará o autor sobre o encaminhamento mais adequado para a sua demanda.

Art. 7º O Ouvidor será um servidor designado pelo Prefeito Municipal, com mandato correspondente ao daquele, ficando responsável pelos serviços da Ouvidoria.

Art. 8º Fica designado para o exercício das funções de Ouvidor o servidor Matheus Russino Melhado, ocupante do cargo de Chefe de Gabinete, do Quadro de Pessoal da Prefeitura.

Parágrafo único. Em seus afastamentos, ausências e impedimentos, será designado substituto.

Art. 9º Compete ao Ouvidor:

I - coordenar, administrar e avaliar as atividades da Ouvidoria, observando e fazendo observar o cumprimento da legislação e das normas específicas;

II - orientar os serviços relativos às atividades da Ouvidoria, assegurando a sua uniformização, eficiência, coerência e zelar pelo controle de sua qualidade;

III - apresentar ao Prefeito Municipal relatório das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria;

IV - impedir a utilização político-partidária dos instrumentos de sua coordenação;

V - encaminhar ao Prefeito Municipal queixas, críticas, reclamações, informações e observações sobre o procedimento de servidores.



Prefeitura Municipal de Catiguá

CNPJ: 45.124.344/0001-40



Art. 10. As solicitações, informações, reclamações ou sugestões efetuadas terão o seguinte procedimento:

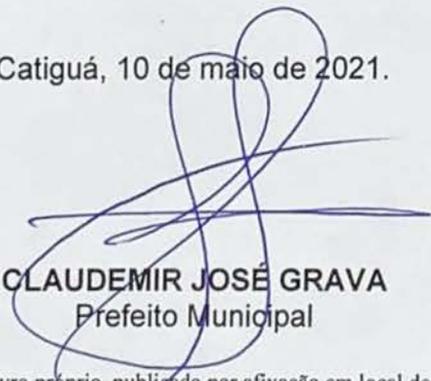
I - somente serão processadas as solicitações, informações, reclamações e sugestões, cujo pedido estiver devidamente cientificado com nome, CPF/CNPJ e endereço eletrônico válido, ou pelo menos, outro forma de contato, endereço residencial, comercial ou telefone para resposta;

II - nas demandas via "Internet" será efetuado o respectivo cadastramento e no atendimento presencial, finalizado o cadastramento, será fornecido o respectivo protocolo;

III - após analisar as solicitações, informações, reclamações e sugestões, havendo necessidade, a Ouvidoria os encaminhará às unidades internas, para a devida instrução, fornecendo, posteriormente, a resposta aos interessados.

Art. 11. Este Decreto entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Prefeitura Municipal de Catiguá, 10 de maio de 2021.



CLAUDEMIR JOSÉ GRAVA
Prefeito Municipal

Registrado na Secretaria Administrativa em livro próprio, publicado por afixação em local de costume desta Prefeitura, e enviado para publicação em jornal, na data supra.



CLAUDIO ROBERTO FEDERICI
Secretário Administrativo