



## ESTADO DE MATO GROSSO

### Prefeitura Municipal de Nova Santa Helena

Praça João Alberto Zaneti - Bairro Centro - Nova Santa Helena-MT - CEP:78548-000

e-mail: [pmnovasantahelena@ibest.com.br](mailto:pmnovasantahelena@ibest.com.br) Fone/Fax (066) 3523-1035/1036

#### DECRETO N.º 008/2016

#### “APROVA O REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO DE NOVA SANTA HELENA.”

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE NOVA SANTA HELENA, Estado de Mato Grosso, no uso da atribuição que lhe confere a Lei Orgânica Municipal, e;

Considerando o disposto na Lei Municipal nº 541/2013 que trata da criação da Ouvidoria-Geral do Município;

#### DECRETA:

**Art. 1º.** Fica aprovado o Regimento Interno da Ouvidoria-Geral do Município disposto no anexo I deste Decreto.

**Art. 3º.** Este decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário.

Gabinete do Prefeito Municipal, em Nova Santa Helena/MT, 15 de fevereiro de 2016.

**Dorival Lorca**  
Prefeito Municipal

Registre-se  
Publique-se  
Cumpra-se

Publicado e afixado no mural da Prefeitura Municipal no período de 15/02/2016 a 15/03/2016.



# ESTADO DE MATO GROSSO

## Prefeitura Municipal de Nova Santa Helena

Praça João Alberto Zaneti - Bairro Centro - Nova Santa Helena-MT - CEP:78548-000

e-mail: [pmnovasantahelena@ibest.com.br](mailto:pmnovasantahelena@ibest.com.br) Fone/Fax (066) 3523-1035/1036

### ANEXO I

#### REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA DO MUNICÍPIO DE NOVA SANTA HELENA, ESTADO DE MATO GROSSO.

CONSIDERANDO a criação da Ouvidoria Geral do Município, através da Lei Municipal nº 541/2013;

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. 1º** Este Regimento Interno disciplina a organização e o funcionamento da ouvidoria municipal da administração direta e indireta do município de Nova Santa Helena – MT

#### SEÇÃO I

#### DA COMPETÊNCIA

**Art. 2º.** 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 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;



## ESTADO DE MATO GROSSO

### Prefeitura Municipal de Nova Santa Helena

Praça João Alberto Zaneti - Bairro Centro - Nova Santa Helena-MT - CEP:78548-000

e-mail: [pmnovasantahelena@ibest.com.br](mailto:pmnovasantahelena@ibest.com.br) Fone/Fax (066) 3523-1035/1036

**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. 4º** Os contatos dos cidadãos com a Ouvidoria poderão ser feitos pessoalmente, por telefone, internet, carta, etc., cabendo aos agentes da Ouvidoria efetuar os registros por meio eletrônico ou manual.

**Art. 5º** 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. 6º** 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. 7º** 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.

**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. 8º** 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. 9º** 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.



## ESTADO DE MATO GROSSO

### Prefeitura Municipal de Nova Santa Helena

Praça João Alberto Zaneti - Bairro Centro - Nova Santa Helena-MT - CEP:78548-000

e-mail: [pmnovasantahelena@ibest.com.br](mailto:pmnovasantahelena@ibest.com.br) Fone/Fax (066) 3523-1035/1036

#### SEÇÃO V

##### PEDIDOS DE INFORMAÇÕES, PRAZOS E COBRANÇAS DE RESPOSTAS

**Art. 10** 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.

#### SEÇÃO VI

##### DAS COMUNICAÇÕES AO CHEFE DO EXECUTIVO E AO LEGISLATIVO

**Art. 11** Semestralmente o Ouvidor encaminhará ao Chefe do Executivo municipal, relatório circunstanciado das ocorrências abertas e encerradas no período.

**Art. 12** 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. 13** Todo cidadão que procurar a Ouvidoria deverá obter uma resposta.

**Art. 14** As respostas deverão, preferencialmente, ser documentadas e protocolizadas.

**Art. 15** 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. 16** As respostas também poderão ser enviadas por e-mail, valendo, nestes casos, os controles próprios de confirmação de envio e recebimento dos mesmos.



**ESTADO DE MATO GROSSO**

**Prefeitura Municipal de Nova Santa Helena**

Praça João Alberto Zaneti - Bairro Centro - Nova Santa Helena-MT - CEP:78548-000

e-mail: [pmnovasantahelena@ibest.com.br](mailto:pmnovasantahelena@ibest.com.br) Fone/Fax (066) 3523-1035/1036

---

**Art. 17** Após o encerramento das ocorrências o Ouvidor dará por encerrado o processo, devendo toda documentação ser arquivada.

Nova Santa Helena/MT, 15 de fevereiro de 2016.

**Dorival Lorca**  
Prefeito Municipal