

PORTARIA Nº 023 DE 03 DE FEVEREIRO DE 2020.

Dispõe sobre a vinculação da função de Ouvidoria Municipal à estrutura administrativa vigente e determina outras providências.

O Prefeito do Município de Cláudio, no uso de suas atribuições que lhe confere a Lei Orgânica Municipal;

Considerando que finalidade da ouvidoria pública é possibilitar ao cidadão relacionar-se, diretamente, com o órgão ou entidade pública para solicitar informações e apresentar sugestões, queixas, reclamações e denúncias relativas à prestação dos serviços públicos e/ou o desempenho institucional, em geral;

Considerando que são competências da ouvidoria pública: *a)* Receber, examinar e encaminhar às unidades administrativas competentes do órgão ou entidade as reclamações, solicitações de informação, denúncias, sugestões e elogios dos cidadãos e outras partes interessadas, a respeito da atuação do órgão ou entidade pública; *b)* Realizar a mediação administrativa, junto às unidades administrativas do órgão ou entidade com vistas à correta, objetiva e ágil instrução das demandas apresentadas pelos cidadãos, bem como a sua conclusão dentro do prazo estabelecido, para resposta ao demandante; *c)* Manter o demandante informado sobre o andamento e o resultado de suas demandas; *d)* Cobrar respostas das unidades administrativas a respeito das demandas a elas encaminhadas e levar ao conhecimento da alta direção do órgão ou entidade os eventuais descumprimentos; *e)* Dar o devido encaminhamento aos órgãos de controle e de correição, no âmbito institucional, às denúncias e reclamações referentes aos dirigentes, servidores ou atividades e serviços prestados pelo órgão ou entidade; *f)* Organizar, interpretar, consolidar e guardar as informações oriundas das demandas recebidas de seus usuários e produzir relatórios com dados gerenciais, indicadores, estatísticas e análises técnicas sobre o desempenho do órgão ou entidade, especialmente no que se refere aos fatores e níveis de satisfação dos cidadãos e às necessidades de correções e oportunidades de melhoria e inovação em processos e procedimentos institucionais; *g)* Produzir relatórios periódicos de suas atividades ou quando a alta direção do órgão ou entidade julgar oportuno; *h)* Informar, sensibilizar e orientar o cidadão para a participação e o controle social das atividades e serviços oferecidos pela Administração Pública; *i)* Assessorar a alta direção nos assuntos relacionados com as atividades da ouvidoria; *j)* Participar das reuniões de deliberação superior do órgão ou entidade, com direito à voz e sem direito a voto; e *k)* Promover a constante publicização de suas atividades, com o fim de facilitar o acesso do cidadão às ouvidorias e aos serviços oferecidos pelos seus órgãos.

Considerando que em âmbito municipal, as competências e atribuições da ouvidoria, são compatível com as atribuições desempenhadas pela Assessoria de Sistemas e Informações, ao passo que esta, conforme art. 26 da Lei Complementar nº. 117/2018;.

RESOLVE:

Art. 1º - Competirá a Assessoria de Sistemas e Informação, por seu Assessor, chefiar, dirigir e assessorar os atos administrativos alusivos a funções desempenhadas pela Ouvidoria Municipal.

CUMPRA-SE.

Cláudio (MG), 03 de Fevereiro de 2020.

JOSÉ RODRIGUES BARROSO DE ARAÚJO
Prefeito do Município