



[Imprimir a Matéria](#)

ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE

PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO FERNANDO

GABINETE DO PREFEITO
DECRETO MUNICIPAL Nº 009, DE 23 DE AGOSTO DE 2017.

Dispõe sobre a criação da Ouvidoria municipal do município de São Fernando e dá outras providências.

O PREFEITO MUNICIPAL DE SÃO FERNANDO – RN, usando das atribuições facultadas pelo art. Nº. 74, inciso V da Lei Orgânica Municipal; e

CONSIDERANDO, a Portaria Interministerial nº 424/2016, onde em seu art. 7º, inciso XIX, determina as competências e responsabilidades dos proponentes ou convenientes, quais seriam: manter um canal de comunicação efetivo, ao qual se dará ampla publicidade, para o recebimento pela União de manifestações dos cidadãos relacionadas ao convênio, possibilitando o registro de sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias.

CONSIDERANDO que denúncias, reclamações, sugestões, solicitações e elogios são importantes ferramentas de controle e de participação social, e a Administração deve garantir a existência de canais efetivos para seu recebimento e tratamento.

DECRETA:

Art. 1o. – Cria a Ouvidoria Pública do município de São Fernando, que passará a ser um canal de controle e participação social, especializado em tratar demandas individuais e em propor soluções coletivas para a melhoria da gestão municipal.

Art. 2o. – Serão competências da Ouvidoria Pública do município de São Fernando: receber as manifestações dos cidadãos e respondê-las, cobrar internamente as respostas demandadas pelo cidadão, oferecer canais de comunicação de fácil acesso da população, propor mudanças considerando as manifestações recebidas dos cidadãos, entre outras;

Art. 3o. – Caberá ao chefe do Poder executivo indicar, através de ato administrativo, os membros que irão compor a equipe da Ouvidoria Pública do município de São Fernando, onde esta deverá ser composta por pelo menos 3 (três) membros.

Art. 4o. – A Ouvidoria deverá atuar em conformidade com os princípios, da legalidade, impessoalidade, finalidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, moralidade, publicidade, direito ao contraditório, busca da solução pacífica dos conflitos e prevalência dos direitos humanos, e de acordo com as seguintes diretrizes:

I - agir com presteza e imparcialidade;

II - zelar pela sua própria independência e autonomia;

III – contribuir para consolidar a participação da sociedade na avaliação e no direcionamento da administração; e

IV - contribuir para a efetividade das políticas e dos serviços públicos no âmbito do município.

Art. 5o. – No exercício de suas atribuições, a Ouvidoria deverá:

I - receber as manifestações enviadas por membros da comunidade, encaminhando-as aos interessados ou a aqueles que possam auxiliá-la na resposta demandada;

II - atender sempre com cortesia e respeito, sem discriminação ou prejulgamento, oferecendo uma resposta objetiva à questão apresentada, no menor prazo possível;

III - resguardar o sigilo das informações;

IV - monitorar o cumprimento dos prazos e a adequação das respostas;

Art. 6o. – Serão canais de atendimento que estarão disponíveis para uso da população fazer suas manifestações como: sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias.

Página oficial do município de São Fernando, hospedada no endereço eletrônico

<http://saofernando.rn.gov.br/>, onde lá se encontra o link “OUVIDORIA” que levará o cidadão a um formulário eletrônico, onde o mesmo poderá fazer sua manifestação de forma anônima, como também, caso deseje, pode informar sua identificação.

Página oficial do município de São Fernando, hospedada no endereço eletrônico

<http://saofernando.rn.gov.br/>, onde lá se encontra o link “E-SIC” onde o cidadão poderá se cadastrar, criando seu login e senha, onde por meio do mesmo poderá fazer sua manifestação.

O e-mail eletrônico

laisaofernando@hotmail.com, onde o cidadão poderá enviar suas manifestações como: sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias.

Através de linha telefone fixa com o nº. (84) 3428-0001, onde o usuário depois de atendido deverá pedir para que sua ligação seja direcionada a equipe de Ouvidoria do município de São Fernando.

No endereço fixo localizado à Rua: Capitão João Florêncio, nº. 45 – Centro, CEP: 59.327-000, São Fernando, RN, onde o cidadão deve se dirigir à equipe da Ouvidoria e expressar seu desejo de fazer uma manifestação como: sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias.

Através de carta, endereçada a Ouvidoria Municipal no endereço Rua: Capitão João Florêncio, nº. 45 – Centro, CEP: 59.327-000, São Fernando, RN, onde o cidadão pode encaminhar manifestação como: sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias.

Art. 7o. – Em conformidade com a Orientação nº 01/2016 da Rede de Ouvidorias e com Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011, o prazo máximo para a Ouvidoria municipal dá resposta às manifestações da população será de 20 (vinte) dias, prorrogáveis por mais 10 (dez)

Art. 8o. – Publique-se e Cumpra-se.

Gabinete do Prefeito Municipal, São Fernando – RN 23 de agosto de 2017.

POLION MEDEIROS MAIA

CPF nº 761.893.414-20

Prefeito Municipal

Publicado por:
Pascelle Santos Lins de Medeiros
Código Identificador:F0C1D6B6

Matéria publicada no Diário Oficial dos Municípios do Estado do Rio Grande do Norte no dia 28/08/2017. Edição 1589

A verificação de autenticidade da matéria pode ser feita informando o código identificador no site:

<http://www.diariomunicipal.com.br/femurn/>