
REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA

I – OBJETIVO DO REGIMENTO INTERNO

Artigo 1º - O presente Regimento Interno (Regimento) tem por objetivo disciplinar o funcionamento da Ouvidoria do Município de Ariranha-SP.

II – ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

Artigo 2º - A Ouvidoria é um canal de comunicação entre o Município de Ariranha SP e os usuários de seus serviços, inclusive na mediação de conflitos.

Artigo 3º - Princípios:

- I. Atuar com transparência, integridade e respeito;
- II. Exercer suas atividades com independência e autonomia;
- III. Facilitar o acesso à Ouvidoria, simplificando seus procedimentos, agindo com imparcialidade e justiça;
- IV. Preservar e respeitar os princípios da "Declaração Universal dos Direitos Humanos, da Constituição Federal e das Constituições Estaduais".

Artigo 4º - Compete à Ouvidoria:

- I. Receber manifestações entre elas, reclamação, solicitação, sugestão e elogio;
 - II. Divulgação sobre a existência da Ouvidoria, através do site da Prefeitura municipal de Ariranha-sp no sítio eletrônico ariranha.sp.gov.br; e no canal da Ouvidoria no email ouvidoria@ariranha.sp.gov.br;
 - III. Garantir o acesso gratuito dos usuários dos serviços ao atendimento da Ouvidoria;
 - IV. Disponibilizar acesso telefônico gratuito e divulgar o número, bem como mantê-lo atualizado no sítio eletrônico da instituição na internet;
 - V. Atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às demandas dos usuários dos serviços;
 - VI. Prestar os esclarecimentos necessários aos demandantes acerca dos pedidos;
 - VII. Informar aos demandantes o prazo previsto para resposta, o qual não pode ultrapassar trinta dias úteis, podendo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez, por igual período, devendo o demandante ser informado sobre os motivos da prorrogação;
 - VIII. Encaminhar resposta fundamentada e conclusiva para as demandas, com clareza e objetividade, nos prazos previstos;
-

IX. Fazer recomendações para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, sugerindo soluções de problemas e correções de erros;

X. Manter o Conselho de Usuários da Ouvidoria informados sobre os problemas e deficiências detectados durante a análise das demandas recebidas, e sobre o resultado das medidas adotadas para solucioná-los;

XI. Elaborar e encaminhar ao Tribunal de Contas do Estado os relatórios acerca das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, sempre que requeridos;

XII. Zelar pela imagem da instituição e pela satisfação dos usuários.

Artigo 5º - Compete exclusivamente ao Ouvidor:

I. Dirigir a Ouvidoria garantindo o atendimento aos seus princípios e o exercício de suas atribuições;

II. Representar a Ouvidoria interna e externamente;

III. Controlar o cumprimento dos prazos previstos;

IV. Elaborar os relatórios da Ouvidoria.

III - COMPOSIÇÃO, ELEIÇÃO E MANDATO

Artigo 6º - A Ouvidoria contará com um Ouvidor, escolhido pelo Conselho de Administração, preferencialmente dentre os funcionários, para um mandato de dois anos, permitida a sua recondução, de forma sucessiva, sem limite máximo. O Ouvidor somente poderá ser destituído por decisão fundamentada do Conselho de Usuários da Ouvidoria, em reunião especialmente convocada para tanto.

Parágrafo Primeiro: O Ouvidor deve ter formação superior e estar devidamente apto para o exercício da atividade.

Parágrafo Segundo: Caso o Ouvidor seja funcionário, este deverá optar entre uma das duas remunerações.

Parágrafo Terceiro: Nas ausências legais e temporárias do Ouvidor, o Conselho de Usuários designará, dentre os funcionários que fazem parte do Conselho, que preencherem os requisitos exigidos para o exercício do cargo, o substituto que responderá como Ouvidor durante o período de afastamento, férias ou licença do titular, sem prejuízo da ratificação da indicação pelo Conselho de Usuários.

IV – DO FUNCIONAMENTO

Artigo 7º - À Ouvidoria é assegurada plena autonomia e independência no exercício de suas atribuições.

Parágrafo Primeiro – Ao Ouvidor é garantida a autonomia na elaboração de pareceres, atos e relatórios, sendo vedada a alteração ou influência sobre estes.

Artigo 8º - Para desempenho de suas funções, à Ouvidoria é assegurado o acesso direto às unidades internas, bem como a documentos e informações.

Parágrafo Único: Todas as unidades do Município de Ariranha-sp deverão prestar, quando solicitadas, apoio e informações à Ouvidoria no prazo requerido.

Artigo 9º - as solicitações a partir do mês de junho de 2023, passarão a serem feitas exclusivamente todas pelo email ouvidoria@ariranha.sp.gov.br, ou por requerimento escrito, para que as solicitações fiquem imediatamente formalizadas por escrito, e, ainda, quando solicitadas pelos telefones 17 35769206 ou 17 35769200, serão informados que deverão fazê-los através do email ou, se preferirem, fazerem o pedido formalmente por escrito e protocolarem na Ouvidoria Municipal. Resolveu-se ainda que todos os pedidos deverão ser acompanhados de identificação, email, endereço e telefone para contato, enfim, deverão ser identificados, deverão fornecer ao menos um contato para a Ouvidoria para que possam ter suas respostas com total presteza.

Artigo 10º - Ao receber uma demanda, a Ouvidoria deve:

- I. Enviar ao Departamento competente para o atendimento, constar em relatório a demanda, e ao final comunicar ao demandante a resposta;
- II. Se necessário, solicitar esclarecimentos às unidades internas diretamente envolvidas, observado o prazo estipulado de resposta no corpo da solicitação;
- III. Caso seja detectada a necessidade de medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas internas, a Ouvidoria poderá providenciar as adequações necessárias;
- IV. A resposta conclusiva ao demandante deve ser enviada pela Ouvidoria, após ter recebido a resposta do Departamento competente;

Artigo 11º - O presente Regimento entrará em vigor na data da aprovação.

Ariranha, 04 de maio de 2023.