



ESTADO DE ALAGOAS

PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO ALEGRE
GABINETE DO PREFEITO

DECRETO Nº 25, DE 25 DE NOVEMBRO DE 2021.

**REGULAMENTA OS CANAIS DE COMUNICAÇÃO
DA OUVIDORIA DO MUNICÍPIO DE CAMPO
ALEGRE - ALAGOAS E DÁ OUTRAS
PROVIDÊNCIAS**

O **PREFEITO DO MUNICÍPIO DE CAMPO ALEGRE, Nicolas Teixeira Tavares Pereira**, no uso das atribuições que lhes são conferidas pela Lei Orgânica do Município e de conformidade com a Constituição do Estado, com a Lei Orgânica Municipal:

Considerando a importância das manifestações dos cidadãos para o aperfeiçoamento do controle da aplicação dos recursos públicos;

Considerando a necessidade de instituir um canal de comunicação mais participativo com o cidadão;

Considerando o dever de garantir a qualidade dos serviços prestados à sociedade; e

Considerando a conveniência de centralizar os meios de comunicações entre a sociedade o Município através da ouvidoria municipal.

DECRETA:

Art. 1º - A Ouvidoria Geral de Campo Alegre, vinculada à Prefeitura, como instrumento de comunicação e participação do cidadão no aperfeiçoamento dos serviços prestados por este ente à sociedade, terá os seguintes canais de comunicação institucionais:

I - "FalaBr" - <http://www.campoalegre.al.gov.br/ouvidoria>;

II - "Fala cidadão" - Telefone/WhatsApp: (082) 99678-9909, E-mail: ouvidoriacampoalegre@hotmail.com;

III - Presencial - no Endereço Rua Senador Máximo, nº74, Centro - CEP: 57250-000, Campo Alegre/AL, de Segunda-feira à Sexta-feira, das 8h às 12h.

Art. 2º - É garantido a todo interessado o direito de utilizar os canais de comunicação estabelecidos pela Ouvidoria, para apresentar solicitações, informações, reclamações 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 Internet, ininterruptamente, através dos canais descritos no art. 1º, incisos I e II, e, presencialmente, de acordo com art. 1º, inciso III, deste Decreto.



ESTADO DE ALAGOAS

PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO ALEGRE

GABINETE DO PREFEITO

Art. 4º - Quando a demanda envolver assuntos técnicos e específicos, a Ouvidoria, após a análise do seu teor, a encaminhará ao setor competente, para esclarecimentos a respeito do que foi solicitado, devendo indicar no encaminhamento o prazo máximo para devolução das informações, alertando ao responsável pela informação que poderá responder processo administrativo para apuração de responsabilidades.

Art. 5º - Compete à Ouvidoria Geral, nos termos da Lei Municipal nº 927/2019:

I – receber, examinar, e, caso necessário, remeter às unidades administrativas competentes da secretaria, órgão ou entidade, as queixas, críticas, reclamações, sugestões, solicitações e elogios dos cidadãos e outras partes interessadas, a respeito da atuação da secretaria, órgão ou entidade pública;

II – receber denúncias sobre atos considerados ilegais, perpetrados na modalidade comissiva ou omissiva, ou que de alguma forma contrariem o interesse público, praticados por agentes públicos do município de Campo Alegre/AL;

III – analisar e encaminhar aos setores competentes questões relacionadas à prestação de serviços públicos não atendidos ou insatisfatórios;

IV – receber pedidos de informação, reclamações ou providências relativas à prestação dos serviços da Administração Pública Municipal direta e indireta, bem como das entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos públicos municipais na prestação de serviços à população;

V – realizar a mediação e arbitragem, junto às unidades administrativas do órgão ou entidade, com vistas à correta, objetiva e ágil instrução das demandas apresentadas pelos cidadãos e demais interessados;

VI – orientar o demandante sobre a necessidade de seu contato ou comparecimento para conhecer do andamento e o resultado de suas demandas, sempre que necessário;

VII – solicitar informações circunstanciadas das unidades administrativas a respeito das demandas a elas encaminhadas e levar ao conhecimento do titular da pasta do órgão ou entidade os eventuais descumprimentos;

VIII – promover o devido encaminhamento aos órgãos de controle interno e de correição, no âmbito institucional, das denúncias e reclamações referentes aos dirigentes, servidores ou atividades e serviços prestados pelo órgão ou entidade;



ESTADO DE ALAGOAS

PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO ALEGRE

GABINETE DO PREFEITO

IX – organizar, interpretar, consolidar e guardar as informações oriundas das demandas recebidas de seus demandantes 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;

X – produzir relatórios periódicos de suas atividades ou quando a alta direção do órgão ou entidade julgar oportuno;

XI – informar, sensibilizar e orientar o cidadão para a participação e o controle social das atividades e serviços oferecidos pela Administração Pública;

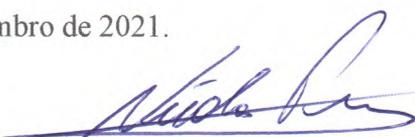
XII - promover a constante publicização de suas atividades, com o fim de facilitar o acesso do cidadão à ouvidoria e aos serviços oferecidos pelo órgão, preferencialmente com ferramenta específica inserida no site da Prefeitura Municipal de Campo Alegre/AL.

Parágrafo único. As demandas recebidas devem ser registradas, instruídas, analisadas e receber tratamento formal e adequado. Após triagem preliminar, devem ser respondidas diretamente aos interessados, quando for o caso, ou encaminhadas às secretarias ou órgãos públicos para instrução de resposta ou apuração.

Art. 6º - Este Decreto entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Dê-se ciência, publique-se, registre-se e cumpra-se.

Campo Alegre, 25 de novembro de 2021.


NICOLAS TEIXEIRA TAVARES PEREIRA
Prefeito

O presente Decreto foi publicado, registrado e arquivado na Secretaria de Administração, Gestão e Planejamento desta municipalidade, em 25 de novembro de 2021.


MARIA JASLLINNY DE ARAUJO SANTOS
Secretária Municipal de Administração, Gestão e Planejamento