
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, ajuda a identificar falhas na administração, é uma ferramenta de gestão ao administrador.

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, elogio e denúncia;
- II. Divulgação sobre a existência da Ouvidoria, através do site da Prefeitura municipal de Ariranha-sp no sítio eletrônico www.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, tudo de acordo com o art. 16 da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, 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 de todos os pedidos, sejam eles, reclamação, solicitação, sugestão, elogio ou denúncia, serão feitas da seguinte forma: pelo e-mail ouvidoria@ariranha.sp.gov.br, ou através do site do município de ariranha www.ariranha.sp.gov.br no portal da transparência, no campo da ouvidoria através do preenchimento do formulário de contato, ou por requerimento escrito, para que as solicitações fiquem imediatamente formalizadas, e, ainda, quando solicitadas pelo telefone 17 35769200, serão informados que deverão fazê-los através do e-mail ou, se preferirem, fazerem o pedido formalmente por escrito e protocolarem na Ouvidoria Municipal. Todos os pedidos poderão ser feitos identificados, sigilosos ou anônimos.

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, 06 de fevereiro de 2.026.