

Matéria publicada no Diário Oficial do Município de IVINHEMA de Mato Grosso do Sul, no dia 31/03/2023.

Número da edição: 3222

---

**DECRETO Nº. 262, DE 30 DE MARÇO DE 2.023.**

**“Regulamenta a estrutura, organização e funcionamento da Ouvidoria do Município de Ivinhema, fundamentada pela Lei n. 13.460/2017 e Lei**

**Federal n. 12.527/2011, e dá outras providências.**

**JULIANO FERRO BARROS DONATO**, Prefeito Municipal de Ivinhema, Estado de Mato Grosso do Sul, no uso das atribuições que lhe confere o inciso VI do Art. 66 da Lei Orgânica do Município e,

**Considerando** a necessidade de facilitar o acesso da sociedade aos serviços prestados pela Prefeitura Municipal de Ivinhema e aprimorar o atendimento oferecido aos cidadãos

**DECRETA:**

**CAPÍTULO I**

**DAS NORMAS GERAIS**

**Art. 1º** Este decreto regulamenta, no âmbito do Poder Executivo Municipal de Ivinhema, os procedimentos para garantir a participação popular e contribuir para o desenvolvimento e fortalecimento da cultura de cidadania e para aprimorar os serviços públicos do canal de Ouvidoria prestados pela administração municipal, conforme o disposto no artigo 106 da Lei Complementar do Município de Ivinhema n. 22, de 22 de Novembro de 2006.

**Art. 2º** Os órgãos e as entidades do Município assegurarão aos cidadãos, o direito de acesso aos serviços de Ouvidoria, que será proporcionado mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão, observados os princípios da administração pública e diretrizes estipuladas neste Decreto.

**Art. 3º** Para os efeitos deste decreto consideram-se manifestações de Ouvidoria as seguintes:

I - reclamação: manifestação de desagrado, uma queixa ou crítica sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração e/ou do servidor público, considerado ineficiente, ineficaz ou não efetivo;

II - denúncia: comunicação de irregularidades ocorridas no âmbito da administração pública ou apontamento de exercício negligente ou abusivo dos cargos, empregos e funções, como também infrações disciplinares ou prática de atos de corrupção, ou improbidade administrativa, que venham ferir a ética e a legislação.

Parágrafo único. As denúncias devem ser instruídas com fundamentação mínima para que possibilite a análise e encaminhamento pela Ouvidoria Municipal de Ivinhema.

III - elogio: demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço recebido ou relativo a pessoas que participaram do serviço/atendimento;

IV - sugestão: manifestação que apresenta uma ideia ou proposta para o aprimoramento dos serviços realizados pela administração pública distrital, ainda que associada a uma reclamação específica;

V - informação: Manifestação em que o cidadão requer informações de caráter geral sobre serviços e procedimentos da administração pública, tais como horários de funcionamento, números de telefone, endereços, dentre outras.

**Art. 4º** Para a consecução de seus objetivos, a Ouvidoria Geral do Município atuará:

I - por solicitação do Prefeito e dos Secretários Municipais e Controlador Geral;

II - em decorrência de denúncias, reclamações e representações de qualquer cidadão ou de entidades representativas da sociedade.

**Art. 5º** A Ouvidoria Geral do Município poderá instalar núcleos de atendimento no Município, através das redes sociais ou eventos participativos, por exemplo.

**Art. 6º** A Ouvidoria Geral do Município será dirigida pelo Ouvidor Geral, designado pelo Senhor Prefeito Municipal.

**Art. 7º** A Ouvidoria Geral do Município ficará sob a responsabilidade da Controladoria Geral do Município.

**Art. 8º** O Controlador Geral e o Ouvidor Geral promoverão a articulação com ouvidorias de outras esferas da Administração Pública, inclusive de setores sob intervenção do Executivo Municipal, ouvidorias da iniciativa privada e entidades congêneres.

**Art. 9º** A Controladoria Geral do Município expedirá as normas que se fizerem necessárias ao funcionamento da Ouvidoria Municipal.

**Art. 10** Fica o Executivo Municipal autorizado a abrir créditos especiais, utilizando recursos orçamentários atualmente existentes, bem como créditos adicionais necessários ao funcionamento da Ouvidoria Municipal.

## **CAPÍTULO II**

### **DAS ATRIBUIÇÕES**

#### **Seção I**

##### **Das Competências do Ouvidor**

**Art. 11** A Ouvidoria da Administração Pública Municipal terá, em sua composição, um Ouvidor Municipal, dotado das seguintes atribuições:

I - propor aos órgãos da Administração, resguardadas as respectivas competências, a instauração de sindicâncias, inquéritos e outras medidas destinadas à apuração de responsabilidade administrativa, civil e comunicações, quando houver indício ou suspeita de infração, *ad referendum* do Controlador Geral;

II - requisitar, diretamente e sem qualquer ônus, de qualquer órgão municipal, informações, certidões, cópias de documentos ou volume de autos relacionados com investigações em curso;

III - recomendar a adoção de providências que entender pertinentes, necessárias ao aperfeiçoamento dos serviços prestados à população pela Administração Pública do Município;

IV - recomendar aos órgãos da Administração a adoção de mecanismos que dificultem e impeçam a violação do patrimônio público e outras irregularidades comprovadas;

V - celebrar termos de cooperação com entidades públicas ou privadas nacionais, que exerçam atividades congêneres às da Ouvidoria.

VI - coordenar a Ouvidoria garantindo o atendimento aos seus princípios e o exercício de suas atribuições;

VII - dirigir e coordenar o trabalho das unidades a Ouvidoria, se houver;

VIII - representar a Ouvidoria interna e externamente no órgão ou entidade em que atua;

IX - controlar o cumprimento dos prazos previstos neste Decreto;

X - elaborar os relatórios da Ouvidoria;

XI - despachar diretamente com o Controlador Geral do Município;

XII - participar de reuniões quando convocado;

XIII - desempenhar outras tarefas compatíveis com a posição e incumbidas pela Controladoria Geral do Município.

**Art. 12** O titular do cargo de Ouvidor nos órgãos e entidades do município deverá ser ocupado, exclusivamente, por servidor efetivo.

**Art. 13** Os órgãos e as entidades devem prestar apoio e colaboração à Ouvidoria Municipal, devendo facilitar a execução das atividades e fornecer os elementos necessários ao exercício pleno das suas competências.

**Art. 14** O Ouvidor Municipal terá formação e perfil técnico compatível com as competências, as atribuições e as atividades exigidas para o desempenho das funções.

## Seção II

### Das Garantias do Ouvidor

**Art. 15** O Ouvidor deverá se reportar diretamente ao Controlador Geral do Município e atuar em parceria com os Secretários Municipais e representantes das entidades integrantes da Administração Indireta a fim de promover a qualidade do serviço, a busca da eficiência e da austeridade administrativa, no limite das garantias contidas neste Decreto.

**Art. 16** Ao Ouvidor é garantida a autonomia na elaboração de pareceres, atos e relatórios, sendo vedada a alteração ou influência sobre estes.

**Art. 17** Deverá o usuário ser orientado, e sempre que possível direcionado, quando o assunto não estiver no âmbito de atuação da Ouvidoria ou do órgão ou entidade em que atua.

**Art. 18** As requisições e solicitações de providências feitas pela Ouvidoria devem ser respondidas de forma fundamentada pelas secretarias e demais órgãos, no prazo estipulado, através de sistema eletrônico institucional ou, por outra forma, previamente ajustado pela Ouvidoria.

**Art. 19** Havendo insatisfação com a resposta enviada pelo órgão competente no qual foi direcionada a manifestação, a matéria será tratada pela Ouvidoria municipal de Ivinhema.

**Art. 20** É vedada a recusa injustificada ou o retardamento indevido no cumprimento das solicitações da Ouvidoria Municipal de Ivinhema.

### **Seção III**

#### **Das Competências da Ouvidoria**

**Art. 21** Compete ao canal de Ouvidoria Municipal:

I - facilitar o acesso do cidadão ao serviço de ouvidoria;

II - atender com cortesia e respeito à questão apresentada, afastando-se de qualquer discriminação ou prejulgamento;

III - registrar as manifestações recebidas;

IV - responder às manifestações recebidas;

V - encaminhar as manifestações recebidas à área competente do órgão ou da entidade em que se encontra, acompanhando a sua apreciação;

VI - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário; d) Acompanhar a prestação dos serviços públicos prestados, visando a garantir a sua efetividade;

VII - prestar apoio à unidade central na implantação de funcionalidades necessárias ao exercício das atividades de ouvidoria;

VIII - manter atualizadas as informações e as estatísticas referentes às suas atividades;

IX - encaminhar à Controladoria dados consolidados e sistematizados do andamento e do resultado das manifestações recebidas, através dos relatórios mensais, que deverá consolidar as informações das manifestações dos usuários de serviços públicos, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos;

X - Auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios da Administração Pública, notadamente os estabelecidos na Lei nº 13.460/2017;

XI - garantir o cumprimento da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, em consonância com a Controladoria Geral do Município, visando:

a) promover, independentemente de requerimentos, a divulgação em local de fácil acesso, no âmbito de suas competências, de informações de interesse coletivo ou geral; e,

b) promover o acesso a informações públicas por meio do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), em local com condições apropriadas para atender e orientar o público;

## CAPÍTULO III

### DOS PROCEDIMENTOS DE ATENDIMENTO

**Art. 22** As manifestações de Ouvidoria deverão ser recebidas pelos canais de atendimento formalmente instituídos conforme este Decreto.

**Art. 23** O acesso à Ouvidoria Municipal poderá ser realizado pessoalmente, de segunda à sexta-feira, no horário de atendimento do Paço Municipal (07h às 13h), ou por meio dos seguintes canais de atendimento eletrônicos:

I) Internet - por meio das plataformas do FalaBR e e-SIC;

II) telefone - via *whatsApp*: (67) 99645-4396;

**Art. 24** O atendimento, em qualquer um dos canais instituídos, deverá ser embasado pelos princípios da Administração Pública: Legalidade; Impessoalidade; Moralidade; Publicidade e Eficiência.

Parágrafo único. As regras de atendimento deverão ser cumpridas pelas unidades conforme regulamento.

**Art. 25** Não será permitido criar outros canais de atendimento que não sejam os formalmente instituídos pela Ouvidoria Municipal.

**Art. 26** . Fica determinado o registro obrigatório de todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria, de forma a registrar e acompanhar as demandas formuladas pelo cidadão aos órgãos e entidades da Administração Pública Municipal;

**Art. 27** A Ouvidoria, no momento do recebimento das manifestações, fica obrigada a informar ao cidadão o andamento do registro recebido por meio do sistema informatizado de ouvidoria, bem como as providências adotadas.

**Art. 28** As manifestações de ouvidorias devem conter informações claras e objetivas, e as respostas que as compõem devem conter precisão sobre as medidas adotadas.

§ 1º Não serão aceitas manifestações com uso de palavras de baixo calão, teor ofensivo e discriminatório, ou aquelas que impossibilitem a formação de juízo prévio sobre sua procedência e plausibilidade, devendo ser encerradas conforme orientações da Ouvidoria-Geral.

§ 2º Modelos de respostas elaboradas pela Ouvidoria, preservando a individualidade do problema e a humanização do atendimento, deverão ser seguidas pelas unidades, quando orientadas.

## CAPÍTULO IV

### DA CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

**Art. 29** As manifestações classificadas como denúncias seguirão os seguintes procedimentos:

I - O registro das denúncias poderá ser realizado em cada unidade e também na

Ouvidoria-Geral, devendo em todas as hipóteses ser respeitado o sigilo das informações recebidas, bem como o sigilo dos dados do denunciante sob pena de responder administrativamente, civilmente e penalmente.

II - Após registradas, as denúncias devem ser encaminhadas à Ouvidoria-Geral, independentemente do seu teor;

III - Caberá à Ouvidoria promover a avaliação, classificação e encaminhamento aos setores externos à rede de ouvidorias, a depender da análise promovida;

IV - Ficará a cargo da unidade demandada solicitar e acompanhar a devida apuração dentro do seu órgão de atuação, devendo se valer das unidades correcionais, se houver;

V - Caberá à Ouvidoria promover o arquivamento motivado das denúncias que não apresentarem elementos mínimos de autoria e materialidade.

## **CAPÍTULO V**

### **DOS PRAZOS**

**Art. 30** O prazo máximo de resposta ao usuário será de 20 (vinte) dias corridos.

§ 1º O prazo deverá ser informado ao usuário, assim como a forma de acompanhamento.

§ 2º O prazo referido no "caput" deste artigo poderá ser prorrogado por mais 10 (dez) dias,

mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o interessado.

§ 3º A prorrogação será realizada no próprio sistema pelo ouvidor, após anuência do

Controlador Geral

**Art. 31** A tramitação interna das manifestações recebidas pela Ouvidoria deverá considerar

o prazo estabelecido no "caput" deste artigo.

**Art. 32** O não cumprimento dos prazos previstos neste Decreto acarretará sanções.

## **CAPÍTULO VI**

### **DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Art. 33** Compete à Controladoria Interna estabelecer orientações normativas de caráter geral a fim de suprir eventuais lacunas na aplicação deste Decreto.

**Art. 34** O disposto neste Decreto não prejudica as competências da Assessoria de Imprensa, para a divulgação ativa das atividades da Prefeitura Municipal e o atendimento aos profissionais de Imprensa devidamente identificados.

**Art. 35** Nenhum servidor, agente público, ou agente particular a serviço da

Prefeitura Municipal de Ivinhema poderá, a pretexto de dar cumprimento à Lei Federal n. 12.527/11, fornecer informação por meio diverso do previsto neste Decreto

**Art. 36** O servidor nomeado ou designado para o exercício da função de Ouvidor deverá apresentar o termo de responsabilidade (ANEXO I).

**Art. 37** Este decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário.

Ivinhema-MS, 30 de março de 2023

**Juliano Ferro Barros Donato**

Prefeito Municipal

## **ANEXO I**

### **TERMO DE RESPONSABILIDADE DO EXERCÍCIO DE FUNÇÃO DO CARGO DE OUVIDOR**

Eu, \_\_\_\_\_, servidor nomeado/designado para o Cargo de Ouvidor junto à Ouvidoria Municipal da Prefeitura de Ivinhema, estado de Mato Grosso do Sul, declaro que todas as informações aqui prestadas são verdadeiras, corretas e completas.

Confirmo ainda ter ciência do compromisso assumido perante o município de Ivinhema quanto a normas e a regulamentos instituídos no âmbito da Lei Federal nº [12.527/2011](#), e Lei Federal nº [13.460/2017](#), especialmente:

- a) receber, examinar, esclarecer, encaminhar e, principalmente, responder as dúvidas demandadas e demais formas de manifestações realizadas pelo cidadão;
- b) acompanhar as providências adotadas até a obtenção da solução que o caso requer;
- c) prestar informações referentes aos assuntos de sua competência e aquelas previstas em legislação específica;
- d) recepcionar demandas específicas e denúncias sobre as atividades e os atos praticados no âmbito do governo do Distrito Federal, com o zelo que o caso requer, respeitado o sigilo das informações recebidas, bem como o sigilo dos dados do denunciante;
- e) propor a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões dos responsáveis pela inadequada prestação do serviço público;
- f) produzir estatísticas indicativas do nível de satisfação dos usuários dos serviços



públicos prestados no âmbito do Poder Executivo do Distrito Federal, bem como relatórios gerenciais com o fim de orientar e contribuir para uma melhoria na gestão pública;

g) contribuir com a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços públicos;

h) executar e gerir projetos e programas junto à sociedade civil organizada visando à participação popular no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços públicos;

i) propor ações que resultem em melhoria do serviço prestado ao público pelos órgãos e entidades do Poder Executivo do Distrito Federal.

Ciente do compromisso assumido, entendo estar sujeito, em caso de descumprimento, a responder administrativamente, civilmente e penalmente, conforme dispõe legislações pertinentes.

Diante do exposto, concordo e me comprometo a cumprir com as normativas e regulamentos estabelecidos e dar ciência desses compromissos a minha chefia e às autoridades pertinentes à Prefeitura Municipal de Ivinhema/MS.

Ivinhema, XX de XXX de 2023

XXXXXX

---

Ouvidor Municipal