



**DECRETO Nº 3.555, DE 02 DE AGOSTO DE 2023.**

**“INSTITUI O SISTEMA  
DE OUVIDORIA NO  
ÂMBITO DO PODER  
EXECUTIVO DO  
MUNICÍPIO DE MORRO  
DA GARÇA/MG.”**

O Prefeito de Morro da Garça, no exercício das atribuições que lhe confere o art. 62, incisos IV e XI, e art. 89, inciso I, a, da Lei Orgânica do Municipal, e,

Considerando a Lei nº 13.460 de 26 de junho de 2017.

**DECRETA:**

**CAPÍTULO I  
DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

**Art. 1º** - Este Decreto institui o Sistema de Ouvidoria no âmbito do Poder Executivo do Município de Morro da Garça/MG, no qual regulamenta os capítulos III, IV e VI da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

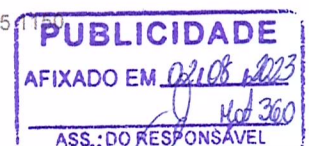
**§ 1º** Sujeitam-se ao disposto neste Decreto, os órgãos da Administração direta, as autarquias, as fundações públicas, empresas públicas e de economia mista, controladas direta ou indiretamente pela União e as demais entidades prestadoras de serviços públicos;

**§ 2º** Os Órgãos e as entidades da administração pública assegurarão ao usuário de serviços públicos o direito à participação na administração pública direta e indireta, bem como a existência de mecanismos efetivos e ágeis de proteção e defesa dos direitos de que trata a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

**Art. 2º** - Para os efeitos deste Decreto, considera-se:

I – Ouvidoria pública: instância de participação de controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos

*João Roberto*





serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública;

II – Reclamação: demonstração de insatisfação relativa ao serviço público;

III – Denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuradores competentes;

IV – Elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação do serviço público oferecido ou atendimento recebido;

V – Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos;

VI – Solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração;

VII – Identificação: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica;

VIII – Decisão administrativa final: ato administrativo mediante o qual órgão ou entidade manifesta-se acerca da procedência ou improcedência de matéria, apresentado solução ou comunicando da sua impossibilidade;

IX – Serviço público: atividade exercida pela Administração pública direta, indireta e fundacional ou por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio;

X – Política pública: conjunto de programas, ações e atividades desenvolvidas pelo Estado, direta ou indiretamente com a participação de entes públicos ou privados, que visam a assegurar determinado direito de cidadania, de forma difusa ou para determinado segmento social, cultural, étnico e econômico.

## CAPÍTULO II DA COMPETÊNCIA DA OUVIDORIA Seção I Do sistema de Ouvidoria

**Art 3º** - São objetivos do Sistema de Ouvidoria:

I – Articular as atividades das ouvidorias públicas;



II – Garantir o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos;

III – Garantir o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e defesa dos direitos;

IV – Garantir a efetiva interlocução entre usuário de serviços públicos e os órgãos da administração pública;

V – Monitorar e avaliar a Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei Federal nº 13.460, de 2017, bem como a adequação dos serviços aos parâmetros de qualidade nela fixados;

VI – Promover a articulação e a atuação coordenada das ouvidorias federais com as ouvidorias dos governos estaduais e municipais, dos conselhos profissionais, dos serviços sociais autônomos, bem como demais poderes, entre outros.

**Art 4º** - Integram o Sistema de Ouvidoria:

I – o Sistema de Controle Interno, como órgão central;

II – as ouvidorias dos órgãos da Administração Pública Municipal, como unidades setoriais;

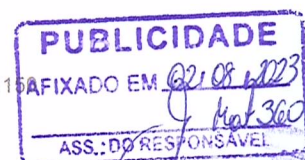
III – as secretarias municipais.

**Art. 5º** As Secretarias Municipais ficam sujeitas à orientação normativa e à supervisão técnica do Órgão Central do Sistema de Ouvidoria, sem prejuízo da subordinação administrativa ao órgão ou entidade a que estiverem vinculadas.

**Art. 6º** Sempre que solicitadas, as secretarias municipais deverão remeter ao Órgão Central do Sistema de Ouvidoria dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas.

**Art. 7º** A função do titular do Sistema de Ouvidoria é privativa de servidor público que possui, no mínimo, nível médio de escolaridade.

**Parágrafo único.** A função de Ouvidor deverá estar diretamente vinculada ao Gabinete do Prefeito.





## Seção II Das Competências

**Art. 8º** Compete ao Órgão Central do Sistema de Ouvidoria:

I – formular e expedir atos normativos, diretrizes, orientações e diretrizes relativas ao correto exercício das competências e atribuições definidas na Lei Federal nº 13.460, de 2017;

II – monitorar a atuação das secretarias municipais, no tratamento das manifestações recebidas;

III – definir formulários padrão a serem utilizados para recebimento de manifestações;

IV – definir metodologias padrão para medição do nível de satisfação dos cidadãos usuários de serviços públicos;

V – manter base de dados com todas as manifestações recebidas;

VI – sistematizar as informações disponibilizadas pelas secretarias municipais, consolidar e divulgar estatísticas, inclusive aquelas indicativas do nível de satisfação com os serviços públicos prestados, propondo e monitorando a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

**Art. 9º** Compete às secretarias municipais:

I – promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei Federal nº 13.460, de 2017;

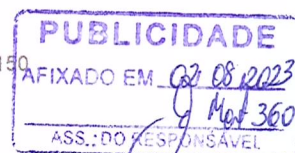
II – receber, analisar e responder às manifestações a elas encaminhadas por usuários ou reencaminhadas por outras ouvidorias;

III – exclusivamente, receber, analisar e responder, denúncias e comunicações recebidas por qualquer canal de comunicação com o usuário de serviço público;

IV - processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas, com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial para o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário;

V – monitorar e avaliar periodicamente a Carta de Serviços ao Usuário do órgão a que esteja vinculada;

*Assinado*





VI – exercer a articulação permanente com outras instâncias e mecanismos de participação e controle social;

VII – produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas, bem como propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;

VIII – atuar em conjunto com os demais canais de comunicação com o usuário de serviços públicos, orientando-os acerca do tratamento de reclamações, sugestões e elogios recebidos;

IX – exercer ações de mediação e conciliação, bem como outras ações para a solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços e órgãos da Administração Pública, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços públicos.

**CAPÍTULO III**  
**DO RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES**  
**Seção I**  
**Das Regras Gerais para Tratamento de Manifestações**

**Art. 10** O Sistema de Ouvidoria deverá receber, analisar e responder às manifestações em linguagem simples, clara, concisa e objetiva.

§ 1º Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta norma sob pena de responsabilidade do agente público.

§ 2º A solicitação de certificação da identidade do usuário somente poderá ser exigida excepcionalmente, quando necessária ao acesso à informação pessoal própria ou de terceiros.

§ 3º É vedado à Ouvidoria impor ao usuário quaisquer exigências relativas à motivação da manifestação.

§ 4º Os procedimentos de ouvidoria são gratuitos, sendo vedada a cobrança de quaisquer valores ao usuário.

**Art. 11** As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, através de sistema informatizado.

§ 1º O sistema informatizado de que trata o *caput* será disponibilizado no sítio eletrônico oficial da Prefeitura, bem como nas mídias sociais e demais

*João Carlos*



serviços de divulgação de conteúdos disponíveis na rede mundial de computadores;

§ 2º Sempre que recebida em meio físico, os órgãos da Administração Pública Municipal deverão digitalizar a manifestação e promover a sua inserção imediata no sistema informatizado.

**Art. 12** O Sistema de Ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de trinta dias, contados da data do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.

§ 1º O prazo indicado no *caput* poderá ser reduzido em virtude de norma regulamentadora específica.

§ 2º Recebida à manifestação, a Ouvidoria deverá realizar a análise prévia e, caso necessário, encaminhá-la às áreas responsáveis para as providências cabíveis.

§ 3º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria deverá solicitar ao usuário pedido de complementação de informações no prazo de trinta dias a contar da data do recebimento da manifestação.

§ 4º O pedido de complementação de informações poderá ser feito apenas uma vez, e deverá solicitar todas as informações necessárias à análise da manifestação.

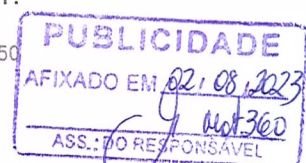
§ 5º O pedido de complementação de informações interrompe o prazo previsto no *caput*, que passará a contar novamente a partir da data da resposta do usuário.

§ 6º A ausência de complementação da informação do usuário no prazo de vinte dias acarretará o arquivamento da manifestação, sem produção de resposta conclusiva.

§ 7º A Ouvidoria poderá solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder dentro do prazo de vinte dias, contados da data do recebimento, prorrogáveis por igual período mediante justificativa expressa, sem prejuízo de norma específica que estabeleça prazo inferior.

§ 8º O atraso injustificado ou a ausência da resposta para a Ouvidoria, por parte das áreas responsáveis pela tomada de providências, ou da Ouvidoria para o usuário, constituem condutas ilícitas que ensejam responsabilidade do agente público, nos termos da Lei Federal nº 12.527 de 18 de novembro de 2011.

*Phanda*





**Art. 13** A Ouvidoria garantirá ao usuário a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação, nos termos do art. 31 da Lei Federal nº 12.527, de 2011.

Parágrafo único. A preservação da identidade do manifestante dar-se-á com a proteção do nome, endereço e demais dados de qualificação dos denunciantes que serão documentados em autos apartados.

## Seção II Do Elogio, da Reclamação e da Sugestão

**Art. 14** O elogio recebido será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público, bem como às chefias imediatas destes.

Parágrafo único. A resposta conclusiva do elogio conterá informação sobre o encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e às suas chefias imediatas.

**Art. 15** A reclamação recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da reclamação conterá informação sobre a decisão administrativa final acerca do caso apontado.

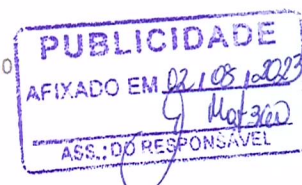
**Art. 16** A sugestão recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, que deverá se manifestar acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida.

Parágrafo único. Caso seja possível a adoção da medida sugerida, a decisão administrativa final informará acerca da forma e dos prazos de sua implantação, bem como dos mecanismos pelos quais o usuário poderá acompanhar sua execução.

**Art. 17** A Ouvidoria poderá receber e coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação de tais serviços, bem como auxiliar na detecção e correção de irregularidades na gestão.

§ 1º As informações de que trata o *caput* não se constituem em manifestações passíveis de acompanhamento pelos usuários de serviços públicos.

*Johnete*





§ 2º As informações que constituam comunicações de irregularidade, sempre que contenham indícios suficientes de relevância, autoria e materialidade, poderão ser apuradas mediante procedimento preliminar de investigação.

### Seção III Das Denúncias

**Art. 18** A denúncia recebida será conhecida caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à Administração Pública chegar a tais elementos.

§ 1º No caso da denúncia, entende-se por conclusiva, a resposta que contenha informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuradores e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento.

§ 2º As secretarias municipais deverão informar ao Órgão Central do Sistema de Ouvidoria a existência de denúncia por ato praticado por agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança.

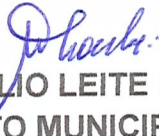
### CAPÍTULO IV DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

**Art. 19** Os procedimentos para recebimento, análise e resposta a outras modalidades de pronunciamentos de usuários, que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços, serão definidos pelo Órgão Central de Controle Interno do Município.

**Art. 20** Eventuais omissões serão disciplinadas por ato normativo próprio, expedido pelo Controle Interno do Município.

**Art. 21** Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Morro da Garça, 02 de Agosto de 2023.

  
**MÁRCIO TÚLIO LEITE ROCHA**  
PREFEITO MUNICIPAL.

