

**Decreto nº 3.207, de 14 de maio de 2024.**

Regulamenta as atribuições do servidor encarregado do serviço consignado a Ouvidoria Municipal de Santa Cruz do Escalvado-MG e dá outras providências.

O Prefeito de Santa Cruz do Escalvado, Minas Gerais, no uso de suas atribuições legais dispostas pela Lei Orgânica Municipal;

CONSIDERANDO que o cidadão está cada vez mais participativo em relação aos seus direitos. É neste momento que a Ouvidoria tem um importante papel, pois é um mecanismo de controle social, gestão e participação social;

CONSIDERANDO que a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;

CONSIDERANDO que esse importante diploma legal vem regulamentar o disposto no inciso I do parágrafo 3º do art. 37 da Constituição Federal e traz todo um capítulo acerca das Ouvidorias (capítulo IV, artigos 13 a 17);

CONSIDERANDO que as Ouvidorias se tornaram obrigatórias, uma vez que restaram estabelecidas normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, em especial, ao direito de se manifestar e ter sua demanda dirigida à ouvidoria do órgão ou entidade responsável.

DECRETA:

Art. 1º. Define as obrigações para o funcionamento no município do sistema de Ouvidoria, a saber:

I - O Ouvidor é a pessoa que atua como centralizador e facilitador das relações entre o cidadão e a gestão pública, recolhendo as informações precisas e acompanhando o andamento do serviço solicitado, contribuindo para a melhoria da gestão e conseqüentemente para a satisfação da população.

Art. 2º. O servidor responsável pela Ouvidoria pode ter formação em qualquer área, possuir curso médio de formação, devendo ser indicado para o desempenho das atribuições detentores das funções de Agente Administrativo, Assistente Administrativo, Técnico de Nível Superior ou de outra qualificação se assim definir a gestão municipal.

Art. 3º. Suas atribuições são as a seguir enumeradas, a saber:



- I - receber denúncias, reclamações e representações sobre atos considerados arbitrários, desonestos, indecorosos, ilegais, irregulares ou que violem os direitos individuais ou coletivos, praticados por servidores civis e militares da Administração Pública Municipal direta e indireta;
- II - receber sugestões de aprimoramento, críticas, elogios e pedidos de informação sobre as atividades da Administração Pública Municipal;
- III - diligenciar junto às unidades administrativas competentes, para que prestem informações e esclarecimentos a respeito das comunicações mencionadas no inciso anterior;
- IV - manter o cidadão informado a respeito das averiguações e providências adotadas pelas unidades administrativas, excepcionados os casos em que necessário for o sigilo, garantindo o retorno dessas providências a partir de sua intervenção e dos resultados alcançados;
- V - organizar e manter atualizado arquivo da documentação relativa às denúncias, reclamações e sugestões recebidas.

Art. 4º. A Ouvidoria manterá sigilo sobre denúncias e reclamações que receber, bem como sobre sua fonte, assegurando a proteção dos denunciantes, quando requerer o caso ou assim for solicitado.

Art. 5º. A Ouvidoria manterá serviço de email e telefone, destinado a receber as denúncias e reclamações, garantindo o sigilo da fonte de informação.

Art. 6º. A Ouvidoria poderá adquirir por meio de empresa privada, com custo para o município, ou, gratuitamente, por meio do e-Ouv, sistema integrante da Plataforma Fala.BR, com fins de ampliar a difusão de suas ações.

Art. 7º. A Ouvidoria deverá escolher os canais de atendimento Portal eletrônico: espaço específico no site eletrônico do Município, disponibilizando canal de acesso, vinculado ao sistema eletrônico, para recebimento das demandas.

Art. 8º. Ampliando facilitador para o usuário, poderá este utilizar os seguintes meios de comunicação:

- I - E-mail: o usuário redige sua manifestação enviando-a para o endereço eletrônico da ouvidoria.
- II - Telefone: é a opção de comunicação rápida do usuário com a Ouvidoria.
- III - Atendimento presencial: espaço físico adequado, garantindo a privacidade do atendimento.
- IV - Carta: as correspondências postadas devem ser encaminhadas para o endereço da Ouvidoria, localizada no prédio sede da Prefeitura.

Art. 9º. As manifestações devem ser tratadas e respondidas obedecendo o prazo máximo de 30 (vinte) dias, prorrogável de forma justificada por mais de 30 dias, de acordo com o disposto no art. 16 da Lei 13.460, de 26 de junho de 2017.

I - Na impossibilidade de oferecer uma resposta no prazo, a Ouvidoria deve apresentar uma resposta intermediária, comunicando ao cidadão, quais são as etapas necessárias para uma resposta conclusiva.

Art. 10. Este Decreto entra em vigor na data da sua publicação, revogando-se as disposições contrárias.

Registre-se. Publique-se. Cumpra-se.

Santa Cruz do Escalvado, 14 de maio de 2024.



**Gilmar de Paula Lima**  
**Prefeito Municipal**

**CERTIDÃO**

Certifico que o presente documento foi publicado em 14/05/2024 através de afixação no Quadro de avisos, no saguão da Prefeitura Municipal.

Firmo a presente.



Assinatura