



**DECRETO Nº 2.936/2018**

**REGULAMENTA A OUVIDORIA DO  
MUNICÍPIO DE IBIRAPUITÃ PARA O  
EXERCÍCIO DAS COMPETÊNCIAS  
DEFINIDAS PELOS CAPÍTULOS III E  
IV DA LEI Nº 13.460/2017.**

**ROSEMAR HENTGES, Prefeito Municipal de Ibirapuitã, Estado do Rio Grande do Sul**, no uso das atribuições legais que lhe confere a Lei Orgânica Municipal e visando a regulamentação em âmbito Municipal da Lei nº 13.460/2017 que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, e;

Considerando as disposições da Lei de aplicação nacional nº 13.460/2017 que garante o direito dos usuários de serviços públicos possuírem acesso e participação na prestação dos serviços, podendo solicitar informações e realizar manifestações;

Considerando que a ouvidoria deve ser um canal de acesso público para alcance de todo e qualquer cidadão interessado na fiscalização ou acompanhamento da prestação de serviços públicos ou da conduta dos agentes;

Considerando que a administração pública deve respeitar o princípio administrativo da publicidade, devendo fixar prazos para os usuários possuírem resposta, solução ou esclarecimentos a respeito de suas manifestações;

Considerando que o Poder Público possui dever de observância do princípio da igualdade, devendo estabelecer regras iguais a todos os usuários do serviço;

Considerando a obrigatoriedade do Município manter um canal de ouvidoria para acesso dos usuários;

Considerando que a Administração deve respeitar o princípio da legalidade, decorrendo dela a necessidade da presente regulamentação;

Considerando que todo ato administrativo possui como fundamento o interesse público, a utilidade social alicerçada em Lei ou, que com ela se harmonizem, bem como que a ouvidoria municipal protege os direitos dos





usuários do serviço público municipal, sendo meio direto de contato com o Poder Público.

O Prefeito Municipal de Ibirapuitã, **Decreta:**

## TITULO I

### DISPOSIÇÕES GERAIS

**Art. 1º** A ouvidoria do Município de Ibirapuitã funcionará por meio de campo exclusivo no endereço eletrônico do Município, onde constarão opções do cidadão apresentar Elogios, Sugestões, Reclamações, Denúncias, ou Solicitações, relativas às ações e serviços em geral realizados pela Administração Municipal.

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

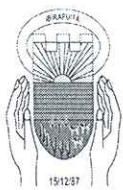
- I. Denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;
- II. Reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;
- III. Solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração;
- IV. Sugestão: proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Municipal;
- V. Elogio: demonstração de satisfação sobre serviço oferecido ou atendimento recebido.

**Art. 3º.** As unidades de ouvidoria atuarão de acordo com as seguintes diretrizes:

- I. agir com presteza e imparcialidade;
- II. colaborar com a integração das ouvidorias;
- III. zelar pela autonomia das ouvidorias;
- IV. promover a participação social como método de governo; e
- V. contribuir para a efetividade das políticas e dos serviços públicos.

**Art. 4º** Qualquer cidadão, partido político, associação ou entidade é parte legítima para denunciar irregularidades ou ilegalidades perante a Ouvidoria. As manifestações deverão ser feitas sempre por escrito e, se possível, com clara





identificação do denunciante, da situação constatada e da(s) pessoa(s) ou unidade(s) envolvida(s), anexando, ainda, indícios de comprovação dos fatos denunciados.

## TÍTULO II

### CAPÍTULO I

#### DO RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES

**Art. 5º** As manifestações deverão ser apresentadas preferencialmente em meio eletrônico, por meio do Sistema Informatizado de Ouvidorias disponibilizado no sítio eletrônico do Município.

**§1º** Sempre que a manifestação for recebida em meio físico, a unidade de ouvidoria deverá promover a sua digitalização e a sua inserção imediata no sistema a que se refere o caput deste artigo.

**§2º** Caso a Ouvidoria receba manifestação sobre matéria alheia à sua competência, deverá encaminhá-la ao ente competente pelas providências requeridas.

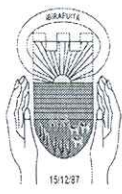
**Art. 6º** As unidades de ouvidoria deverão elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de trinta (30) dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa.

**§1º** Recebida a manifestação, as unidades de ouvidoria deverão proceder à análise prévia e, caso necessário, encaminhá-la às áreas responsáveis pela adoção das providências necessárias.

**§2º** Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, as unidades de ouvidoria deverão solicitar ao usuário complementação de informações, que deverá ser atendido no prazo de trinta (30) dias contados da data do seu recebimento.

**§3º** Não serão admitidos pedidos de complementação sucessivos, exceto se referentes a situação surgida com a nova documentação ou informações apresentadas.





**§4º** O pedido de complementação de informações interrompe o prazo previsto no caput deste artigo. As manifestações que forem complementadas pelo manifestante, terão seus prazos para respostas reiniciados, tendo a Ouvidoria novamente 30 dias para apresentar resposta conclusiva.

**§5º** A falta da complementação da informação pelo usuário no prazo estabelecido no § 2º deste artigo acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva

**§6º** Poderá, caso necessário, ser enviado ao cidadão resposta intermediária. A resposta intermediária, se produzida, será resumida em indicação de encaminhamento para o setor responsável pela resposta as informações solicitadas e não altera os prazos para resposta.

**§7º** As unidades de ouvidoria poderão solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder no prazo de até vinte (20) dias consecutivos contados do recebimento do pedido no setor competente.

**§8º** A manifestação poderá ser encerrada, sem produção de resposta conclusiva, quando o seu autor descumprir os deveres de:

- I. expor os fatos conforme a verdade;
- II. proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;
- III. não agir de modo temerário; ou
- IV. prestar as informações que lhe forem solicitadas para o esclarecimento dos fatos.

## SEÇÃO I

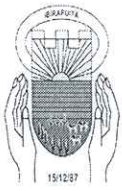
### ELOGIO

**Art. 7º** O elogio recebido será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público, e à sua chefia imediata.

**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 à sua chefia imediata.

## SEÇÃO II





## RECLAMAÇÃO

**Art. 8º** 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 objetiva acerca do fato apontado.

## SEÇÃO III

### SUGESTÃO E SOLICITAÇÃO

**Art. 9º** As Sugestões e Solicitações recebidas serão encaminhadas à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, que se manifestará acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida, ou providência requerida.

## SEÇÃO IV

### DAS DENÚNCIAS

**Art. 10** A denúncia recebida será conhecida caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à administração pública chegar a tais elementos.

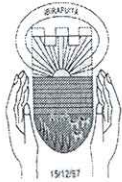
**§1º** A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos responsáveis/competentes pela apuração e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento.

**§2º** A denúncia poderá ser encerrada quando:

- I. estiver dirigida a órgão não pertencente ao Poder Executivo Municipal; ou
- II. não contenha elementos mínimos indispensáveis à sua apuração.

**Art. 11** As manifestações relativas a Denúncias serão obrigatoriamente analisadas pelo servidor investido no Cargo de Gestor de Controle Interno, que será responsável pela averiguação e tomada de providências quanto ao objeto





da denúncia, fazendo as respectivas informações ao Executivo acerca da existência de eventual irregularidade;

## SEÇÃO V

### DAS MANIFESTAÇÕES ANÔNIMAS

**Art. 12** As manifestações de Ouvidoria são obrigatoriamente identificadas, excetuadas a denúncia e a reclamação. As denúncias e reclamações registradas de maneira anônima serão consideradas comunicações de irregularidades, às quais não se aplicam os prazos das demais manifestações;

**Art. 13** Não será possível o acompanhamento de manifestações anônimas. Caso, o Cidadão deseje acompanhar o andamento de sua manifestação e receber uma resposta da Administração Municipal, deverá se identificar.

**Parágrafo único:** As manifestações anônimas que não apresentarem requisitos mínimos de admissibilidade, ou seja, no caso de manifestações duplicadas, sem texto, ou que se resumam a xingamentos, ou que não apresente as informações mínimas necessárias para a área responsável pela apuração iniciar uma investigação, serão arquivadas.

## SEÇÃO VI

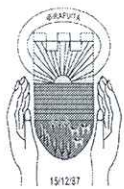
### IDENTIFICAÇÃO COM RESTRIÇÃO

**Art. 14** O cidadão pode se identificar e pedir acesso restrito aos seus dados. A ouvidoria assegurará a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do usuário ou do autor da manifestação, nos termos do art. 31 da Lei nº 12.527 de 2011, sujeitando-se o agente público às penalidades legais pelo seu uso indevido.

**§1º** Caso seja indispensável a apuração dos fatos, mediante requerimento, o nome do denunciante será encaminhado ao órgão competente para apuração, que ficará responsável a restringir acesso à identidade do manifestante a terceiros.

**§2º** A restrição de acesso estabelecida no caput deste dispositivo não se aplica caso se configure denúncia meramente caluniosa, ou flagrante má-fé por parte





do manifestante, e nos casos em que é obrigada a divulgá-las por previsão em lei ou ordem judicial.

### TITULO III

#### DISPOSIÇÕES FINAIS

**Art. 15** Todas as unidades organizacionais da estrutura administrativa da Prefeitura Municipal deverão se disponibilizar e prestar apoio de assessoramento à Ouvidoria, priorizando os processos e solicitações por ela encaminhadas.

**Art. 16** Os prazos indicados nesta norma não vinculam a Administração Municipal a tomada de providências definitivas, alterações, tratando-se de prazos administrativos para respostas intermediárias ao cidadão, ou seja, para a informação ou apontamento ao cidadão das medidas que serão adotadas em relação a representação, encaminhamentos, etapas ou solicitação de informações adicionais;

**Parágrafo único:** Os prazos estabelecidos deverão ser monitorados pela ouvidoria, de modo a observar seu devido cumprimento.

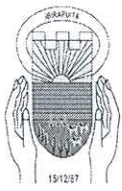
**Art. 17** Caberá ao servidor designado por portaria a realização de informações, averiguação, encaminhamentos administrativos e resposta ao cidadão no prazo estabelecido no presente Decreto, sendo seu dever manter o sigilo e a ética profissional.

**§1º** Considerando que o acesso ao sistema da Ouvidoria Municipal é único, portanto, podendo ser visualizadas as denúncias, ficará a Unidade de Controle Interno, exclusivamente, com acessos de senha, ficando por sua vez responsável pela cientificação das manifestações diversas de denúncias para entrega impressa ou eletrônica ao Servidor designado por Portaria.

**§2º** Igualmente o servidor designado por portaria deverá entregar a solução no prazo legal para a Unidade de Controle interno inserir as informações e/ou documento no sistema.

**Art. 18** É dever dos servidores que forem responsáveis pelo sistema de ouvidoria, montar arquivo administrativo para que todas as demandas





Prefeitura Municipal  
**Ibirapuitã - RS**

Estado do Rio Grande do Sul

realizadas por meio da ouvidoria fiquem registradas, inclusive as respostas encaminhadas aos cidadãos e as providências tomadas pela Administração.

**Art. 19** Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

**Art. 20** O inteiro teor deste Decreto será afixado na sede da Prefeitura Municipal e receberá o devido registro nos livros oficiais próprios da municipalidade.

**Gabinete do Prefeito Municipal de Ibirapuitã/RS**  
**Em 26 de outubro de 2018.**

**ROSEMAR HENTGES**  
**PREFEITO MUNICIPAL**

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

**Paulo Rogério Bagatini Portella**  
**Responsável pela Secretaria da Administração e Planejamento**

Certifico que o(a) presente <u>Decreto</u>
registrado(a) sob nº <u>2.936/2018</u>
foi publicado no Átrio Municipal em data de <u>26/10/18</u> e retirado em _____
_____
<u>Kellin</u>

**Kellin Sebben Rigo**  
**Agente Administrativo**  
**Portaria nº 5.806/2017**

