



MUNICÍPIO DE SÃO GERALDO

Rua 21 de Abril, 19 – (32)3556-1215 = CNPJ 18.137.935/0001-80
CEP: 36530-000 = São Geraldo - Estado de Minas Gerais
(32)3556-1215

DECRETO Nº 458/2024

“Dispõe sobre a instituição e regulamentação da Ouvidoria Municipal de São Geraldo/MG, nos termos da Lei Federal nº 13.460/2017, e dá outras providências.”

O PREFEITO MUNICIPAL DE SÃO GERALDO, ESTADO DE MINAS GERAIS, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo art. 67, inciso IV, da Lei Orgânica Municipal, e

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

CONSIDERANDO a necessidade de regulamentar o funcionamento da Ouvidoria Municipal, adaptada à realidade organizacional do Município de São Geraldo/MG, de pequeno porte e com estrutura administrativa simplificada;

DECRETA:

Art. 1º Fica instituída, no âmbito da Administração Pública Municipal direta, a Ouvidoria Municipal de São Geraldo/MG, com a finalidade de assegurar a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, conforme previsto na Lei Federal nº 13.460/2017.

Art. 2º A Ouvidoria Municipal constitui-se em instância de controle e participação social, com atuação autônoma, imparcial, transparente e proativa, competindo-lhe:

I – receber, analisar e encaminhar aos setores competentes as manifestações dos usuários relativas à prestação dos serviços públicos municipais;

II – acompanhar a tramitação interna das manifestações, assegurando o cumprimento dos prazos legais;

III – responder aos usuários com clareza e tempestividade;

IV – produzir relatórios estatísticos e qualitativos sobre as manifestações recebidas, indicando falhas, omissões e oportunidades de melhoria na prestação dos serviços;



MUNICÍPIO DE SÃO GERALDO

Rua 21 de Abril, 19 – (32)3556-1215 = CNPJ 18.137.935/0001-80
CEP: 36530-000 = São Geraldo - Estado de Minas Gerais
(32)3556-1215

V – propor medidas para a melhoria da prestação dos serviços públicos.

Art. 3º Consideram-se manifestações dos usuários, nos termos do art. 13 da Lei Federal nº 13.460/2017:

- a) reclamações;
- b) denúncias;
- c) elogios;
- d) sugestões;
- e) solicitações.

Art. 4º A Ouvidoria Municipal funcionará de forma integrada à estrutura administrativa existente, sendo vinculada diretamente ao Gabinete do Prefeito, sem a criação de unidade administrativa autônoma, em virtude da limitação orçamentária e estrutural do Município.

Parágrafo único. O exercício das atividades de Ouvidoria poderá ser acumulado por servidor efetivo designado por portaria, com capacitação compatível, observando-se o princípio da economicidade.

Art. 5º A Ouvidoria Municipal atenderá o cidadão por meio:

- I – de endereço eletrônico oficial (e-mail institucional e/ou sistema eletrônico próprio, se existente);
- II – de atendimento presencial na sede da Prefeitura, em setor previamente designado para recepção de manifestações;
- III – de atendimento por telefone, nos dias úteis, em horário comercial.

Art. 6º A Ouvidoria Municipal observará os seguintes prazos, conforme a Lei Federal nº 13.460/2017:

- I – para resposta preliminar ao usuário: até 20 (vinte) dias úteis, prorrogável por mais 10 (dez) dias mediante justificativa expressa;
- II – para resposta conclusiva: conforme complexidade da manifestação e a depender de resposta dos setores competentes, observado o limite legal total de 30 (trinta) dias úteis.

Art. 7º Os dados e informações recebidas pela Ouvidoria serão tratados conforme os princípios da transparência e do sigilo, garantindo-se, sempre que solicitado ou necessário, o anonimato do manifestante e a confidencialidade dos dados pessoais, conforme a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei Federal nº 13.709/2018).



MUNICIPIO DE SÃO GERALDO

Rua 21 de Abril, 19 – (32)3556-1215 = CNPJ 18.137.935/0001-80
CEP: 36530-000 = São Geraldo - Estado de Minas Gerais
(32)3556-1215

Art. 8º A Ouvidoria Municipal deverá elaborar relatório de gestão anual, consolidando as manifestações recebidas, as providências adotadas e as recomendações expedidas, encaminhando-o ao Chefe do Poder Executivo para conhecimento e providências.

Art. 9º Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

São Geraldo – MG, 31 de dezembro de 2024

WALMIR ROCHA LOPES
Prefeito Municipal de São Geraldo

