

DECRETO Nº 018/2025 DE 07 DE JANEIRO DE 2025

"Dispõe sobre a criação da Ouvidoria do Município e dá outras providências".

WANDERLEIA CARAVINA , Prefeita do Município de Bataguassu, Estado de Mato Grosso do Sul, usando das atribuições que lhes são conferidas;

DECRETA:

Art. 1º. Fica criada a Ouvidoria do Município de Bataguassu, tendo por objetivo assegurar, de modo permanente e eficaz, a preservação dos princípios de legalidade, moralidade e eficiência dos atos dos agentes da Administração Direta e Indireta, inclusive das empresas públicas e sociedades nas quais o Município detenha capital majoritário, e entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos públicos, na prestação de serviços à população.

Parágrafo Único: Será designado servidor já pertencente ao quadro de servidores da Administração Municipal, para responder pela Ouvidoria.

Art. 2º. A Ouvidoria será o canal de comunicação direta entre a sociedade e a Administração Municipal, recebendo reclamações, denúncias, sugestões e elogios, de modo a estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados e na gestão dos recursos públicos.

Art. 3º. Compete à Ouvidoria do Município de Bataguassu:

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 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 retomo dessas providências a partir de sua intervenção e dos resultados alcançados;

V - elaborar e divulgar, trimestral e anualmente, relatórios de suas atividades, bem como, permanentemente, os serviços da Ouvidoria do Município junto ao público, para conhecimento, utilização continuada e ciência dos resultados alcançados;

VI - promover a realização de pesquisas, seminários e cursos sobre assuntos relativos ao exercício dos direitos e deveres do cidadão perante a administração pública;

VII - organizar e manter atualizado arquivo da documentação relativa às denúncias, reclamações e sugestões recebidas;

§ 1º. 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.

§ 2º. A Ouvidoria manterá serviço telefônico gratuito, destinado a receber as denúncias e reclamações, garantindo o sigilo da fonte de informação.

Art. 4º - A 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 a informação pessoal própria ou de terceiros.

§3º - É vedado a ouvidorias impor ao usuário qualquer exigência relativa à motivação da manifestação.

§4º - É vedada a cobrança de qualquer valor aos usuários referentes os procedimentos de ouvidoria, ressalvados os custos de reprodução de documentos, mídias digitais, postagem e correlatos.

Art. 5º - As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio do sistema informatizado existente na página da prefeitura ou através de e-mail próprio da ouvidoria.

§1º - A ouvidoria assegurará que o acesso ao sistema de que trata o caput esteja disponível na página principal do Portal da Prefeitura na rede mundial de computadores.

§2º - Sempre que recebida em meio físico, deverá ser incluída a manifestação, promovendo o ouvidor sua inserção em sistema próprio, gerando número de protocolo para resposta ao usuário.

Art. 6º - A ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até vinte dias contados do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.

§1º - Os prazos indicados no caput poderão ser reduzidos em virtude de normas regulamentadoras específicas.

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

§3º - Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, em até 30 dias a contar do recebimento da manifestação a ouvidoria deverá solicitar ao usuário pedido de complementação de informações, que deverá ser respondido em até 30 dias, sob pena de arquivamento, sem produção de resposta conclusiva.

§4º - O pedido de complementação de informações interrompe uma única vez o prazo previsto no caput deste artigo, que passará a contar novamente a partir da resposta do usuário, sem prejuízo de complementações supervenientes.

§5º - A ouvidoria poderá solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder dentro do prazo de dez dias, contados do recebimento no setor, prorrogáveis por igual período mediante justificativa expressa, sem prejuízo de norma que estabeleça prazo inferior.

Art. 7º. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Bataguassu-MS, 07 de janeiro de 2025.

WANDERLEIA CARAVINA

Prefeita Municipal

ROSEMEIRE GUIRADO

Secretaria Municipal de Administração e Finanças (SEMAF)

Matéria enviada por Júlia Munhoz da Silva Português