DECRETO Nº 100, DE 08 DE SETEMBRO DE 2025

"Regulamenta a atividade da Ouvidoria Municipal no âmbito da Prefeitura de Chapadão do Céu, e dá outras providências."

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS E ESTRUTURA

Art. 1º Este Decreto regulamenta, no âmbito da Prefeitura de Chapadão do Céu/GO, a atividade de ouvidoria, em conformidade com os capítulos III e IV da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017; art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018; e a Lei Municipal que criou a Ouvidoria.

Art. 2º Compete à Ouvidoria Municipal:

I – receber e dar tratamento a:

a) manifestações de usuários de serviços públicos, nos termos da Lei nº 13.460/2017;

b) relatos de informações a que se refere o art. 4º-A da Lei nº 13.608/2018;

c) petições destinadas ao exercício dos direitos do titular de dados pessoais perante o Poder Público, conforme art. 18 da Lei nº 13.709/2018.

II – adotar medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais e da qualidade das respostas;

III – formular, executar e avaliar ações e projetos de ouvidoria;

IV – coletar e analisar dados de satisfação dos usuários;

V – zelar pela adequação e qualidade da Carta de Serviços do Município;

VI – assessorar diretamente o Prefeito em matérias de sua competência.

§ 1º Sempre que outra unidade administrativa da Prefeitura receba manifestações previstas no inciso I, deverá encaminhá-las imediatamente à Ouvidoria.

§ 2º Incluem-se na alínea "a" do inciso I as manifestações recebidas de agentes públicos do próprio Município.

Art. 3º A Ouvidoria deverá ainda:

I – adotar meios de solução pacífica de conflitos entre usuários e a Administração;

II – articular-se com:

a) instâncias de participação social, como o Conselho de Usuários de Serviços Públicos;

b) outras ouvidorias, Ministérios Públicos e Defensorias Públicas;

c) unidades internas da Prefeitura;

III – supervisionar tecnicamente canais de atendimento ao cidadão;

IV – produzir relatório anual de gestão, a ser disponibilizado no portal oficial;

V – elaborar plano de trabalho anual, aprovado pelo Prefeito e encaminhado ao Conselho de Usuários;

VI – expedir recomendações aos setores responsáveis pela prestação de serviços públicos.

Art. 4º A Ouvidoria Municipal contará com a seguinte estrutura:

I – servidores compatíveis com a demanda;

II – espaço físico acessível, garantindo sigilo e discrição;

III – sistema informatizado integrado plataforma municipal;

IV –e-mail institucionais exclusivos.

§ 1º O atendimento deverá observar cordialidade, sigilo, acessibilidade e linguagem clara.

§ 2º Os meios de contato da Ouvidoria deverão ser amplamente divulgados no site da Prefeitura e nos locais de atendimento.

§ 3º O horário de funcionamento será definido em ato do Executivo.

Art. 5º A Ouvidoria será chefiada por servidor público de nível superior, preferencialmente com experiência mínima de 1 ano em atividades de ouvidoria ou serviços públicos, e certificação em ouvidoria (a ser comprovada em até 6 meses da nomeação).

§ 1º O mandato do Ouvidor será de 3 (três) anos, permitida uma recondução.

§ 2º Poderá haver prorrogação excepcional de até 1 (um) ano, mediante decisão fundamentada.

§ 3º O mandato poderá ser interrompido por:

I – condenação em procedimento ético, improbidade ou crime doloso;

II – conduta que comprometa gravemente a Ouvidoria, mediante processo disciplinar.

CAPÍTULO II

DO RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 6º O tratamento das manifestações seguirá as etapas:

I - recebimento;

II - registro em sistema informatizado;

III – triagem;

IV – análise preliminar;

V- encaminhamento ao setor competente;

VI – elaboração e envio de resposta conclusiva;

VII – avaliação do atendimento e resolutividade.

§ 1º O prazo de resposta é de até 30 (trinta) dias, prorrogável uma única vez por igual período, mediante justificativa.

§ 2º Denúncias serão tratadas conforme Resolução nº 3/2019 da Rede Nacional de Ouvidorias.

Art. 7º Manifestações poderão ser apresentadas presencialmente, e-mail institucional ou via plataforma eletrônica oficial.

Art. 8º As respostas conclusivas deverão conter, no mínimo:

I – no caso de elogio, comunicação ao servidor ou setor responsável;

II – no caso de reclamação, análise objetiva da situação;

III – no caso de solicitação, indicação da possibilidade e forma de atendimento;

IV – no caso de sugestão, manifestação sobre a viabilidade de adoção;

V – no caso de denúncia, informação sobre encaminhamento e protocolos de apuração.

CAPÍTULO III

DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Art. 9º A Ouvidoria Municipal zelará pela atualização da Carta de Serviços da Prefeitura, assegurando informações sobre: requisitos, prazos, etapas, forma de comunicação, tempo de espera e prioridade de atendimento.

CAPÍTULO IV

DA RESOLUÇÃO PACÍFICA DE CONFLITOS

Art. 10 A Ouvidoria poderá adotar métodos de mediação e conciliação em conflitos entre usuários e a Administração, observando os princípios de empatia, imparcialidade, isonomia e boa-fé.

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 11 O Prefeito editará normas complementares no prazo de 90 (noventa) dias para regulamentar procedimentos internos da Ouvidoria.

Art. 12 Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

GABINETE DO PREFEITO MUNICIPAL DE CHAPADÃO DO CÉU, Estado de Goiás, aos 08 dias do mês de setembro do ano de 2025.

VINICIUS MARCONDES CAMARGO TERIN:07888776825

Assinado digitalmente por VINICIUS MARCONDES CAMARGO TERIN:07888776825
ND: C=BR, O=ICP-Brasil, OU=AC SOLUTI Multipla v5, OU=00597582000135, OU=Presencial, OU=Certificado PF A1, CN=VINICIUS MARCONDES CAMARGO TERIN:07888776825
Razão: Eu estou aprovando este documento com minha assinatura de vinculação legal
Localização:
Data: 2025.09.08 16:44:48-03'00'
Foxit PDF Reader Versão: 2025.2.0

VINICIUS MARCONDES CAMARGO TERIN

PREFEITO MUNICIPAL