DECRETO Nº 99, DE 08 DE SETEMBRO DE 2025

"Dispõe sobre a instituição da Ouvidoria Municipal no âmbito da Prefeitura de Chapadão do Céu/GO e dá outras providências."

O PREFEITO MUNICIPAL DE CHAPADÃO DO CÉU, ESTADO DE GOIÁS, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo art. 155, I, "g" da Lei Orgânica do Município**,** e em conformidade com a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Fica criada a **Ouvidoria do Município de Chapadão do Céu**, vinculada ao Gabinete do Prefeito, com a finalidade de exercer as competências definidas nos capítulos III e IV da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018.

Parágrafo único. No exercício de suas competências, a Ouvidoria observará os seguintes princípios e diretrizes:

I – Autonomia no exercício de suas atribuições;

II – Foco na defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, dos titulares de dados pessoais e dos denunciantes;

III – Ação proativa para o aprimoramento da transparência;

IV – Máxima presteza e eficiência no atendimento aos cidadãos.

Art. 2º Compete à Ouvidoria:

I – Receber e dar tratamento, nos termos de regulamento:

a) às manifestações de usuários de serviços públicos a que se refere o Capítulo III da Lei nº 13.460, de 2017;

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

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

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

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

IV – coletar, ativa ou passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com os serviços públicos;

V – analisar dados recebidos ou coletados para produzir informações voltadas ao aprimoramento da prestação dos serviços e à correção de falhas;

VI – zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes na Carta de Serviços do Município;

VII – adotar meios de solução pacífica de conflitos entre usuários e a Administração Pública, bem como entre agentes públicos, qualificando o diálogo e a efetividade da resolução;

VIII – realizar articulação com instâncias e mecanismos de participação social;

IX – articular-se com órgãos e entidades encarregados da defesa dos direitos dos usuários, como outras ouvidorias, Ministérios Públicos e Defensorias Públicas;

X – articular-se com as demais unidades da Administração Municipal;

XI – supervisionar tecnicamente outros canais de relacionamento com usuários dos serviços públicos, conforme arts. 13 e 14 da Lei nº 13.460/2017;

XII – produzir anualmente o relatório de gestão, nos termos da Lei nº 13.460/2017;

XIII – elaborar o planejamento das ações da Ouvidoria por meio de plano de trabalho anual a ser aprovado pelo Prefeito e encaminhado ao Conselho de Usuários.

§ 1º Incluem-se na alínea "a" do inciso I as manifestações recebidas de agentes públicos que atuem no próprio Município.

§ 2º O disposto no inciso VII não afasta as competências da Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015.

CAPÍTULO II

DA ORGANIZAÇÃO E DA ESTRUTURA

Art. 3º A Ouvidoria contará com a seguinte estrutura mínima:

I – espaço físico para atendimento presencial, com acessibilidade e garantia de sigilo das manifestações;

II – sistema informatizado com formulário próprio, contendo, no mínimo: a) acesso via internet;

b) geração automática de protocolo;

c) meios de acompanhamento da demanda;

d) controles e registros de acesso;

e) meios informatizados que permitam pseudonimização ou anonimização das demandas.

III – Caixa de e-mail institucionais destinados exclusivamente ao serviço de Ouvidoria.

§ 1º Os dados de contato da Ouvidoria serão publicados no site oficial do Município, em local de fácil acesso.

§ 2º A Ouvidoria contará com servidores compatíveis com o adequado exercício de suas competências.

§ 3º Será permitida a utilização de sistemas e bases de dados cedidos por outros órgãos públicos ou redes de ouvidoria, desde que garantidos segurança e sigilo dos dados.

Art. 4º A Ouvidoria será chefiada, preferencialmente, por servidor público de nível superior, que atenda aos seguintes requisitos:

I – experiência mínima de 1 (um) ano em atividades de ouvidoria, acesso à informação ou avaliação de serviços públicos;

II – certificação em ouvidoria concedida por instituição nacionalmente reconhecida a ser comprovada em até 6 meses após a nomeação;

III – não ter sido condenado:

a) em procedimento correcional ou ético nos últimos 3 anos;

b) por ato de improbidade administrativa ou crime doloso;

c) por ato tipificado como causa de inelegibilidade, conforme Lei Complementar nº 64/1990.

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

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

§ 3º O mandato poderá ser interrompido:

I – nas hipóteses do inciso III do caput; ou

II – preventivamente, em caso de conduta punível com demissão, negligência, imprudência ou imperícia que comprometa o funcionamento da Ouvidoria, mediante processo disciplinar.

CAPÍTULO III

DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 5º O Decreto que estabelece a estrutura administrativa do Município passa a vigorar com as alterações deste ato.

Art. 6º O Prefeito Municipal editará ato regulamentar a este Decreto no prazo de até 90 (noventa) dias, estabelecendo regras complementares para o funcionamento da Ouvidoria.

Art. 7º 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 16:45:07-03'00'
Foxit PDF Reader Versão: 2025.2.0

VINICIUS MARCONDES CAMARGO TERIN

PREFEITO MUNICIPAL