



ESTADO DE RONDÔNIA
PREFEITURA MUNICIPAL DE MINISTRO ANDREAZZA
Lei de Criação nº. 372, 13/02/92

DECRETO Nº6.736/PMMA/2025.

**INSTITUI O CANAL DE COMUNICAÇÃO DA
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE
MINISTRO ANDREAZZA/RO.**

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE MINISTRO ANDREAZZA, Estado de Rondônia, no uso das atribuições que lhe são conferidas pela Lei Orgânica do Município, faz saber que:

Considerando o Termo de Adesão, celebrado com a Rede Nacional de Ouvidorias, instituída nos termos do art. 24-A do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, assinado em 27 de abril de 2020;

Considerando a Instrução Normativa CGU n. 03, de 05 de abril de 2019, que define modalidades de adesão e organização da Rede Nacional de Ouvidorias de que trata o art. 24A do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, e dispõe sobre o Programa de Fortalecimento das Ouvidorias;

Considerando a Lei Federal n. 13.460/2017, que estabelece normas para participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos;

Considerando a Lei Federal n. 13.608/2018, que dispõe sobre o serviço telefônico de recebimento de denúncias e sobre recompensa por informações que auxiliem nas investigações policiais; e altera o art. 4º da Lei nº 10.201, de 14 de fevereiro de 2001;

Considerando a Lei n. 12.527/2011, denominada Lei de Acesso à Informação (LAI), é oferecido ao cidadão por meio da transparência ativa e a passiva;

Considerando a Lei n. 1.532/PMMA/2016, que disciplina o acesso as informações públicas e regulamenta as restrições às informações sigilosas no âmbito do poder executivo municipal;

DECRETA:

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Fica instituída o Canal de Comunicação da Ouvidoria Geral no âmbito da Administração Pública do Município de Ministro Andreazza/RO, vinculada diretamente ao Chefe do Poder Executivo, com a finalidade de receber, examinar e encaminhar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias relativas aos serviços públicos prestados pelo Poder Executivo Municipal.

Parágrafo único. Fixa o planejamento estratégico da Ouvidoria, epigrafada como:

a) Missão: acolher e dar respostas às demandas da sociedade como um todo, aos servidores municipais e em especial ao cidadão, realizando a interlocução com diligência, isenção e transparência, estimulando ações voltadas ao controle social para aprimoramento dos serviços prestados pela prefeitura municipal de Ministro Andreazza.

b) Valores: responsabilidade social, interlocução e parceria com a sociedade e com a Gestão dos serviços públicos da Prefeitura Municipal; Gestão participativa.



ESTADO DE RONDÔNIA
PREFEITURA MUNICIPAL DE MINISTRO ANDREAZZA
Lei de Criação nº. 372, 13/02/92

c) Compromissos: Estabelecer canais de comunicação com o cidadão a fim de facilitar e agilizar o fluxo das informações e a solução de seus pleitos. Facilitar o acesso do cidadão à Ouvidoria, simplificando os procedimentos internos e promovendo a divulgação sistemática de sua missão institucional, bem como dos serviços oferecidos ao cidadão. Organizar e interpretar o conjunto das manifestações recebidas, de modo a produzir indicativos quantificados para a Gestão Municipal, visando à melhoria dos serviços prestados à sociedade. Apresentar informações para subsidiar ações de aprimoramento dos serviços prestados pela Ouvidoria.

Art. 2º A Ouvidora-geral deverá atender nas seguintes modalidades: presencial, virtual (e-mail e sistema) e telefone.

Art. 3º Esta norma regulamenta, no âmbito Municipal, os Capítulos III, IV e VI da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

§1º Sujeitam-se ao disposto nesta norma os órgãos da administração direta, as autarquias, as fundações públicas, empresas públicas e de economia mista, controladas direta ou indiretamente pelo Município.

§2º Os órgãos e as entidades da Administração Pública assegurarão ao usuário de serviços públicos o direito à participação na administração pública direta e indireta, os mecanismos efetivos e ágeis de proteção e defesa dos direitos de que trata a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 4º Para os efeitos desta norma considera-se:

I – Ouvidoria: instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública;

II – Reclamação: demonstração de insatisfação relativa a rede política ou ao serviço público;

III – Denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

IV – Elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre a política ou o serviço público oferecido ou atendimento recebido;

V – Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos;

VI – Solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração;

VII – Identificação: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica;

VIII – Decisão administrativa final: ato administrativo mediante o qual órgão ou entidade manifesta-se acerca da procedência ou improcedência de matéria, apresentando a solução ou comunicando da sua impossibilidade;

IX – Serviços públicos: atividades exercidas pela Administração Pública direta, indireta, e fundacional ou por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio.



ESTADO DE RONDÔNIA
PREFEITURA MUNICIPAL DE MINISTRO ANDREAZZA
Lei de Criação nº. 372, 13/02/92

X – Política pública: conjunto de programas, ações e atividades desenvolvidas pelo Município direta ou indiretamente, com a participação de entes públicos ou privados, que visam a assegurar determinado direito de cidadania, de forma difusa ou para determinado segmento social, cultural, étnico ou econômico.

DAS COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA

Art. 5º A Ouvidoria poderá se organizar em forma de sistemas ou redes, com a finalidade de:

- I. Articular as atividades da ouvidoria pública;
- II. Garantir o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos;
- III. Garantir o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e defesa dos direitos; e
- IV. Garantir a efetiva interlocução entre usuário de serviços públicos e os órgãos e entidades da administração pública;
- V. Tornar a Ouvidoria conhecida pela sociedade;
- VI. Receber e tratar todas as manifestações com isenção e imparcialidade;
- VII. Fornecer informações aos setores da Prefeitura para subsidiar ações competentes;
- VIII. Orientar o cidadão quanto ao encaminhamento de sugestões, elogios, solicitações, reclamações, informações e pedidos de esclarecimentos;
- IX. Informar ao usuário o resultado de sua demanda;
- X. Controlar, acompanhar e encaminhar as manifestações aos setores competentes para adoção das providências cabíveis;
- XI. Divulgar os serviços prestados pela Ouvidoria e os resultados alcançados;
- XII. Identificar oportunidades de melhoria e propor medidas corretivas e preventivas;
- XIII. Propor e realizar parcerias com órgãos e entidades para intercâmbio de conhecimento e boas práticas.

Art. 6º Os cargos dos titulares das ouvidorias serão preferencialmente, ocupados por servidores públicos efetivos, que tenham certificação em ouvidoria ou experiência comprovada de pelo menos 3 (três) anos em atividades relacionadas ao atendimento ao usuário de serviços públicos, ou a nomeação em cargos de livre nomeação e exoneração desde que tenha sido aprovado em cursos EAD disponibilizados pela Ouvidora-geral da União e pela Escola Nacional de Administração Pública: Gestão em Ouvidoria, Controle Social, Ética e Serviço Público, Introdução à Gestão de Processos, Acesso à Informação, Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias, Defesa do Usuário e Simplificação, Tratamento de Denúncias em Ouvidoria.

§1º O cargo de Ouvidor deverá estar diretamente vinculado à autoridade máxima do Município cujas funções serão providas na forma da legislação pertinente.



ESTADO DE RONDÔNIA
PREFEITURA MUNICIPAL DE MINISTRO ANDREAZZA
Lei de Criação nº. 372, 13/02/92

§2º O ocupante do cargo previsto no artigo anterior será substituído, em caso de férias, faltas, licenças ou impedimentos, por servidor previamente designado na forma da legislação específica.

§ 3º O Ouvidor exercerá suas atribuições com autonomia e no interesse geral dos cidadãos, buscando o aprimoramento do processo de prestação do serviço público por parte dos agentes, órgãos e entidades vinculados ao Município, observados os princípios constitucionais da legalidade, impessoalidade, moralidade, eficiência, publicidade da administração pública e preponderância do interesse público.

Art. 7º Compete à ouvidoria:

- I. Promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei 13.460, de 2017, e suas respectivas alterações;
- II. promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- III. receber do cidadão a manifestação, triar a demanda, encaminhar para a unidade administrativa responsável para conhecimento, o qual irá elaborar a resposta, analisar e prestar esclarecimentos, disponibilizar resposta ao demandante, por meio de mecanismos proativos e reativos, no prazo de trinta dias, podendo ser prorrogado de forma justificada por uma única vez;
- IV. receber os e-mails da ouvidoria, e encaminhar aos setores pertinentes;
- V. Receber, analisar e responder às manifestações encaminhadas por usuários ou reencaminhadas por outras ouvidorias;
- VI. Receber, analisar e responder, denúncias e comunicações, recebidas por qualquer canal de comunicação com o usuário de serviços público;
- VII. Processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial para o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei 13.460, de 2017;
- VIII. Monitorar e avaliar periodicamente a Carta de Serviços ao Usuário do órgão ou entidade a que esteja vinculada;
- IX. Exercer a articulação permanente com outras instâncias e mecanismos de participação e controle social;
- X. Produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas, bem como propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos; acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula;
- XI. Exercer ações de mediação e conciliação, bem como outras ações para a solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços e órgãos e entidades, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços públicos;
- XII. Receber, em grau de recurso, pedidos de acesso à informação, desclassificação e reavaliação de informação classificada;
- XIII. Elaborar e publicar relatório de suas atividades para avaliação da qualidade da prestação dos serviços públicos municipais e apresentar ao Prefeito;



ESTADO DE RONDÔNIA
PREFEITURA MUNICIPAL DE MINISTRO ANDREAZZA
Lei de Criação nº. 372, 13/02/92

XIV. auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos neste Decreto;

DO RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES.

Das regras gerais para tratamento de manifestações

Art. 8º 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 à informação pessoal própria ou de terceiros.

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

§4º É vedada a cobrança de qualquer valor aos usuários referentes aos procedimentos de ouvidoria.

Art. 9º As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio do sistema fala.BR.

§ 1º A ouvidoria assegurará o acesso ao sistema fala.BR, para que esteja disponível nas páginas principais de seus Portais na rede mundial de computadores.

§ 2º Sempre que recebida em meio físico, a ouvidoria deverá adicionar a manifestação no sistema fala.BR.

§ 3º A ouvidoria ao receber manifestações que não se encontrem no âmbito de suas atribuições deverão encaminhá-las para a unidade competente.

Art. 10. A ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até trinta dias contados do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.

§ 1º Recebida a manifestação, a ouvidoria deverá realizar análise prévia e, caso necessário, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

§ 2º 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 por este em até 20 dias, sob pena de arquivamento, sem produção de resposta conclusiva.



ESTADO DE RONDÔNIA
PREFEITURA MUNICIPAL DE MINISTRO ANDREAZZA
Lei de Criação nº. 372, 13/02/92

§ 3º O pedido de complementação de informações interrompe o prazo previsto no caput deste artigo, que passará a contar novamente a partir da resposta do usuário, sem prejuízo de complementações supervenientes.

§ 4º As ouvidorias poderão solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder dentro do prazo de até 20 dias, contados do recebimento no setor, prorrogáveis por igual período mediante justificativa expressa, sem prejuízo de norma que estabeleça prazo inferior.

Art. 11. A Ouvidoria assegurará ao usuário a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação, nos termos do art. 31 da Lei 12.527 de 2011.

Parágrafo único: A preservação da identidade do manifestante dar-se-á com a proteção do nome, endereço e demais dados de qualificação dos manifestantes que serão documentados separadamente, aos quais serão dispensados o tratamento previsto no caput.

Elogio

Art. 12. O elogio recebido será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público, bem como às chefias imediatas destes.

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 às suas chefias imediatas.

Reclamação

Art. 13. 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 sobre a justificativa e/ou decisão administrativa final acerca do caso apontado.

Sugestão

Art. 14. A sugestão recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público que deverá se manifestar acerca da adoção ou não da medida sugerida.

Parágrafo único. Caso a medida sugerida seja adotada, a decisão administrativa final informará acerca da forma e dos prazos de sua implantação, bem como dos mecanismos pelos quais o usuário poderá acompanhar a execução da adoção da medida.

Solicitação



ESTADO DE RONDÔNIA
PREFEITURA MUNICIPAL DE MINISTRO ANDREAZZA
Lei de Criação nº. 372, 13/02/92

Art. 15. As ouvidorias poderão receber e coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação de tais serviços, bem como auxiliar na detecção e correção de irregularidades na gestão.

§1º As informações de que trata este artigo não se constituem em manifestações passíveis de acompanhamento pelos usuários de serviços públicos.

§2º As informações que constituam comunicações de irregularidade, sempre que contenham indícios suficientes de relevância, autoria e materialidade, poderão ser apuradas mediante procedimento preliminar de investigação.

Das denúncias

Art. 16. A denúncia recebida será tratada caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à administração pública chegar a tais elementos.

§1º No caso da denúncia, entende-se por conclusiva a resposta que contenha informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes, sobre os procedimentos a serem adotados e respectivo número que identifique a denúncia junto ao órgão apuratório, ou sobre o seu arquivamento.

§2º Os órgãos apuratórios administrativos internos encaminharão às ouvidorias o resultado final do procedimento de apuração da denúncia, a fim de dar conhecimento ao manifestante acerca dos desdobramentos de sua manifestação.

DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 17. A Administração Geral manterá instalação em situações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao atendimento presencial e virtual, com espaço físico e infraestrutura tecnológica condizentes ao real volume, para garantir qualidade no atendimento e privacidade aos demandantes.

Art. 18. Este Decreto entrará em vigor na data de sua publicação.

Ministro Andreazza-RO, 30 de junho de 2025.

JOSE ALVES PEREIRA
Prefeito Municipal

ROSEANE MARIA VIEIRA TAVARES FONTANA
Procuradora Municipal – OAB 2209