



PREFEITURA MUNICIPAL DE ELDORADO

ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

DECRETO Nº 01/2023

Dispõe sobre organização da Ouvidoria e do serviço de informações ao cidadão do município de Eldorado/MS, e dá outras providências.

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE ELDORADO, Estado de Mato Grosso do Sul, no uso das atribuições que lhe confere a Lei Orgânica Municipal e,

CONSIDERANDO a necessidade de se criar um canal de comunicação entre a população e a Prefeitura Municipal, com o objetivo de facilitar o envio de reclamações, sugestões e denúncias relacionadas a serviços públicos prestados pelo município;

CONSIDERANDO que a criação de um canal de comunicação através do qual a população poderá encaminhar reclamações, sugestões e denúncias é medida preordenada a identificar e mapear os principais problemas verificados na prestação de serviços públicos;

CONSIDERANDO a importância de se conhecer os principais problemas enfrentados pelos cidadãos quando procuram por atendimento nos órgãos e entidades da administração municipal para o planejamento de ações estratégicas destinadas à sua solução;

CONSIDERANDO que o Núcleo de Ouvidoria, criado através da Lei Complementar 125/2021, visando garantir a participação, proteção e defesa dos usuários dos serviços públicos prestado direta ou indiretamente pela Administração Pública, conforme Lei Federal nº. 13.460, de 26 de junho de 2017, estruturada como unidade administrativa, diretamente subordinada ao Sistema de Controle Interno, nos termos deste Decreto.

DECRETA:

Art. 1º. A Ouvidoria tem por finalidade atuar no sentido de garantir a qualidade e a eficiência dos serviços prestados pelos órgãos e Fundos do Poder Executivo Municipal.

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

Art. 2º Compete à Ouvidoria exercer, em especial, as seguintes atribuições:

I - zelar pela legalidade, legitimidade, impessoalidade, moralidade, economicidade, publicidade e eficiência dos atos praticados pela Administração Pública Municipal;

II - receber e apurar todas as reclamações, denúncias, sugestões e demais manifestações que lhe forem dirigidas ou colhidas em veículos de comunicação formais e informais, notificando os órgãos envolvidos para os esclarecimentos necessários;



PREFEITURA MUNICIPAL DE ELDORADO **ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL**

- III - realizar inspeções para averiguar fatos relacionados às manifestações registradas;
- IV - recomendar a anulação ou a correção de atos contrários à legislação ou a procedimentos administrativos, representando, quando necessário, aos órgãos superiores competentes, em articulação com o Controle Interno;
- V - garantir, a todos que a procurarem, o retorno das providências adotadas a partir de sua intervenção e dos resultados alcançados;
- VI - garantir, a todos os demandantes, caráter de sigilo, discricção e de fidedignidade ao que lhe for transmitido;
- VII - sugerir medidas de aprimoramento da prestação dos serviços públicos, com base nas reclamações, denúncias, sugestões e demais manifestações recebidas, visando garantir que os problemas detectados não se tornem repetições contínuas;
- VIII - criar processo permanente de divulgação do serviço por ela prestado perante a sociedade, para conhecimento, utilização continuada e ciência dos resultados alcançados;
- IX - organizar e manter atualizado arquivo da documentação relativa às reclamações, denúncias, sugestões e demais manifestações recebidas;
- X - encaminhar, ao Controlador Interno e ao Gabinete do Prefeito, relatório trimestral das atividades desenvolvidas no trimestre anterior;
- XI - desenvolver outras atividades correlatas.

Parágrafo único. As questões pendentes de decisão judicial não serão objeto de apreciação por parte da Ouvidoria.

Art. 3º. A Ouvidoria será constituída por 01 (um) Ouvidor, escolhido dentre os servidores da Administração Municipal, podendo receber gratificação de até 150% sobre seu vencimento base.

Art. 4º. Será disponibilizado ao público um número de telefone e um endereço de correio eletrônico da ouvidoria municipal para o recebimento de reclamações, denúncias e sugestões.

Parágrafo único. A administração municipal promoverá os atos de publicidade necessários ao amplo conhecimento dos canais de comunicação da ouvidoria municipal.

Art. 5º - Quando houver dúvida quanto à procedência do pedido de informação ou quanto à publicidade da informação requerida, a Ouvidoria poderá solicitar parecer conclusivo da Procuradoria Jurídica.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ELDORADO

ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

§1º. Todos os pedidos de informação deverão ser formulados por escrito, podendo a Ouvidoria orientar e auxiliar o cidadão na elaboração do seu pedido, inclusive, se necessário, disponibilizando equipamentos para tal finalidade.

Art. 6º. A Controladoria do Município fornecerá todos os recursos necessários ao pleno funcionamento da Ouvidoria Municipal.

Art. 7º. Este decreto entra em vigor na data da sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Paço Municipal José Joaquim Caseiro, aos 9 dias do mes de janeiro do ano de 2023.

AGUINALDO DOS SANTO
Prefeito Municipal