



ESTADO DE SERGIPE
PREFEITURA MUNICIPAL DE ITABI

DECRETO nº 80/2025

Regulamenta a Lei Federal nº 13.460, de 26 junho de 2017, no Âmbito do Município de Itabi, dispondo sobre participação, proteção e defesa dos direitos de usuário dos serviços públicos da administração pública municipal e institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal.

A PREFEITA DO MUNICÍPIO DE ITABI/SE, no uso das atribuições e deveres legais que lhe são conferidos e exigidos pelo artigo 87 da Lei Orgânica Municipal, e em cumprimento ao disposto no artigo 37, §3º, inciso I da Constituição Federal, e ao disposto no artigo 1º, §1º da Lei Federal nº 13.460/17.

DECRETA:

Art. 1º - Este Decreto regulamenta, no âmbito do Município de Itabi, a Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Art. 2º - O disposto neste Decreto aplica-se:

- I - aos órgãos da administração pública direta, autárquica e fundacional;
- II – as empresa públicas e as sociedades de economia mista, incluídas aquelas que explorem atividades econômicas de produção ou comercialização de bens ou de prestação de serviços.

Art. 3º - Para os fins deste Decreto, considera-se:

- I - Reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização desse serviço;
- II - Denúncia: ato que indica a prática de irregularidade ou ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos administrativos competentes;
- III - Elogio: demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;
- IV - Sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento do serviço público prestado por órgãos e entidades da administração pública municipal;



V - Solicitação de providências: pedido para adoção de medidas por parte dos órgãos e entidades da administração pública municipal;

VI – Certificação de identidade: procedimento de conferência de identidade do manifestante por meio de documento de identificação válida ou, na hipótese de manifestação por meio eletrônico, por meio de assentamento constante de cadastro público municipal, respeitado o disposto na legislação sobre sigilo e proteção de dados e informações pessoais;

VII - Decisão administrativa final: ato administrativo por meio do qual o órgão ou a entidade da administração pública municipal se posiciona sobre a manifestação, com a apresentação de solução ou comunicação quanto a sua impossibilidade;

VIII - Presumida: ato administrativo por meio do qual um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo, salvo pelo uso de informação adicional mantida separadamente, que não possa ser acessada ou utilizada de qualquer forma segura.

Art. 4º Fica instituído, no âmbito do Poder Executivo Municipal, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal, vinculado administrativamente à Secretaria Municipal de Controle Interno. **Art. 5º** São objetivos do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal:

- I - coordenar e implementar as atividades de ouvidoria previstas neste Decreto;
- II - garantir acesso coerente ao cidadão e ao servidor na prestação de serviços públicos;
- III - facilitar o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e à defesa de seus direitos;
- IV - promover a melhoria contínua do ambiente de serviços públicos e dos órgãos e entidades da administração pública municipal responsáveis por esses serviços.

Art. 6º As atividades de ouvidoria do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal seguirão a orientação normativa e a supervisão técnica da Secretaria Municipal de Controle Interno, sem prejuízo da subordinação administrativa direta ao Prefeito Municipal.

Art. 7º Sempre que solicitadas, e para atender aos procedimentos regulamentados, todos os demais órgãos internos e administrativos do Poder Executivo Municipal remeterão ao Sistema de Ouvidoria as informações necessárias relacionadas ao objeto da solicitação ou procedimento.

Art. 8º Compete ao Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal:

- I – executar as atividades de ouvidoria previstas no artigo 13 da Lei Federal nº 13.460/17;
- II – propor ações e sugerir prioridades nas atividades de ouvidoria;
- III – informar a Secretaria Municipal de Controle Interno e a Prefeita(o) Municipal a respeito do acompanhamento e da avaliação dos programas e dos projetos de atividades de ouvidoria;
- IV – Organizar e divulgar informações sobre atividades de ouvidoria e procedimento operacionais;



V - processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços públicos prestados;

VI - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimorar a prestação de serviços públicos e para corrigir falhas.

Art. 9º Compete à Secretaria Municipal de Controle Interno:

I – estabelecer procedimentos e rotinas gerais para o exercício das competências e das atribuições definidas neste decreto;

II - monitorar a atuação do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal no tratamento das manifestações recebidas;

III - promover a capacitação e o treinamento relacionados com as atividades de ouvidoria e proteção e defesa do serviço público;

IV - fiscalizar a manutenção de sistema informatizado de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades da administração pública municipal a que se refere este Decreto, com vistas ao recebimento, à análise e ao atendimento das manifestações enviadas para o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal;

V - definir, em conjunto com os demais Secretários Municipais, metodologia padrão para aferir o nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos oferecidos por todas as Secretarias;

VI - manter base de dados com as manifestações recebidas de usuários;

VII - sistematizar as informações disponibilizadas do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal, consolidando e divulgando estatísticas, inclusive aquelas indicativas de nível de satisfação dos usuários com os serviços públicos prestados;

VIII - propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;

Parágrafo único: A nomeação, a designação, a exoneração ou a dispensa dos servidores para atuação no Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal será exclusiva do Prefeito Municipal, se com preferência dentre servidores com capacitação específica para a atividade.

Art. 10º Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos do disposto neste Decreto, sob pena de responsabilidade do agente público, sendo admitido o arquivamento sumário, sempre com resposta ao manifestante, no caso de patente má-fé ou conteúdo ofensivo.

Art. 11º. Os procedimentos de que trata este Decreto são gratuitos, vedada a cobrança de importâncias ao usuário de serviços públicos.

Art. 12º. São vedadas as exigências relativas aos motivos que determinaram a apresentação de manifestações perante o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal.



Art. 13º A certificação da identidade do usuário de serviços públicos somente será exigida quando a resposta à manifestação implicar o acesso à informação pessoal própria ou de terceiros.

Art. 14º. As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, disponível em local visível e de destaque do sítio eletrônico mantido pelo Poder Executivo Municipal, admitida, ainda, por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, quando, neste caso, será registrado no sistema próprio para fins estatísticos.

Parágrafo único. Na hipótese de recebimento da manifestação em meio físico, qualquer órgão da Administração Pública Municipal que o receber promoverá o encaminhamento ao Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal, o qual promoverá a sua digitalização e a sua inserção imediata, seja no sistema eletrônico próprio ou na Plataforma Fala.BR.

Art. 15º. O Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal responderá às manifestações em linguagem clara, objetiva, simples e compreensível.

Art. 16º. O Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal elaborará e apresentará resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de 45 (quarenta e cinco) dias, contado da data de seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa, e notificarão o usuário de serviço público sobre a decisão administrativa.

§1º Recebida a manifestação, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal procederá à análise prévia e, se necessário, a encaminhará as áreas responsáveis pela adoção das providências necessárias.

§2º Se as informações apresentadas pelo usuário de serviços públicos forem insuficientes para a análise da manifestação, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal solicitará ao usuário a sua complementação, que deverá ser atendida no prazo de 15 (quinze) dias, contado da data do seu recebimento.

§3º Não serão admitidos pedidos de complementação sucessivos, exceto se referentes a situação surgida com a nova documentação ou com as informações apresentadas.

§4º A solicitação de complementação de informações suspenderá o prazo previsto no caput, que será retomado pelo prazo que restar, a partir da data de resposta do usuário;

§5º A falta de complementação da informação pela usuária de serviços públicos no prazo estabelecido §2º acarretará o arquivamento da manifestação, sem produção de proposta conclusiva.



Art. 17º O elogio recebido pela unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal será encaminhado pelo agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pelo serviço público.

Art. 18º A reclamação recebida pela unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal será encaminhada ao agente responsável pela prestação de atendimento ou ao serviço público. Parágrafo único. A resposta conclusiva da reclamação conterá informação objetiva acerca do fato apontado.

Art. 19º A sugestão recebida pela unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal será encaminhada à autoridade responsável pela prestação de atendimento ou ao serviço público, à qual caberá manifestar-se acerca da possibilidade de adoção de providências sugeridas.

Art. 20º A denúncia recebida pela unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal será encaminhada ao agente responsável pela prestação de atendimento ou ao serviço público, com indícios que permitam à Administração Pública Municipal chegar a elementos conclusivos. Parágrafo único. A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre seu encaminhamento e sugestão, bem como a identificação do agente responsável pela prestação de atendimento ou pelo serviço público, salvo se a denúncia não for conclusiva, exceto o previsto no §5º do artigo 15.

Art. 21º O Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal poderá coletar informações junto aos usuários, bem como solicitar informações a outros órgãos e entidades, para fins de análise, tomada de decisão e na ocorrência de irregularidades.

§1º As informações a que se refere o caput, quando não contiverem a identificação do usuário, não poderão ser divulgadas, salvo se houver sua dispensa, respeitando a cláusula de confidencialidade.

§2º As informações que constituírem comunicação de irregularidade, ainda que de origem anônima, deverão ser encaminhadas à Ouvidoria Municipal, que, no prazo de 10 (dez) dias, fará sua apuração, observadas as restrições de privacidade, autoria e responsabilidade.

Art. 22º O Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal assegurará a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do usuário do serviço público no ato ou da manifestação, nos termos do disposto no artigo 31 da Lei Federal nº 12.527/2011 Lei de Acesso à Informação.



Parágrafo único. A inobservância ao disposto no caput acarretará ao agente público as penalidades legais pelo uso indevido.

Art. 23º Em até 60 (sessenta) dias da publicação deste Decreto, a Secretaria Municipal de Controle Interno deverá informar à Rede Nacional de Ouvidorias da criação do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal de Itabi. A Secretaria de Ouvidoria deverá encaminhar este Decreto, juntamente com as demais normativas existentes, para fins de aprimoramento das atividades correlatas e atualização de eventuais sistemas informatizados para finalidades deste decreto.

Art. 24º Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Gabinete da Prefeita Municipal de Itabi, aos 17 de julho de 2025.

GABRIELLA DE SÁ SOUZA BATALHA

Prefeitura Municipal De Itabi