**DECRETO Nº 181/2025**. **DE 15 DE SETEMBRO DE 2025**

**REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA GERAL DE MUCAJAÍ**

Aprova o Regimento Interno da Ouvidoria - Geral do Município de Mucajaí, Estado de Roraima e dá outras providências.

**FRANCISCO RUFINO DE SOUZA**, Prefeito do Município de Mucajaí- RR, no uso de suas atribuições legais que lhe são conferidas pela Lei Orgânica do Município

**CONSIDERANDO a Lei Municipal nº. 579, de 27 de fevereiro de 2023, que institui a Ouvidoria Geral do Município de Mucajaí e dá outras providências**

**DECRETA**:

**CAPÍTULO I – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS E DAS ATRIBUIÇÕES**

**Art. 1º** Fica aprovado o Regimento Interno da Ouvidoria - Geral do Município de Mucajaí, conforme dispõe o inciso I, do § 3º da Constituição Federal, e, atendimento ao que estabelece a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e Lei Municipal nº 579, de 27 de fevereiro de 2023, nos termos deste Decreto.

**Art. 2º**. A Ouvidoria - Geral do Município de Mucajaí, órgão administrativo diretamente vinculado ao Gabinete do Prefeito, tem por objetivo apurar as manifestações relativas à prestação de serviços públicos da administração direta e indireta, prestados sob qualquer forma de regime, visando o aperfeiçoamento da gestão pública e das ações institucionais.

**Art. 3º.** Compete à Ouvidoria - Geral exercer, em especial, as seguintes atribuições:

I - Receber de manifestações (elogios, sugestões, solicitações, reclamações e denúncias) dos cidadãos e servidores relativos às políticas e aos serviços públicos prestados pela Administração Pública;

II - Registrar, encaminhar e acompanhar manifestações relativas à prestação dos serviços públicos da administração pública municipal, buscando soluções para os casos apresentados, notificando os órgãos e entidades municipais competentes para os esclarecimentos necessários e/ou conhecimento, objetivando o aprimoramento do processo de prestação de serviços públicos;

III - Cobrar respostas das unidades a respeito das manifestações a eles encaminhadas e levar ao conhecimento da gestão os eventuais descumprimentos;

IV - Encaminhar relatório semestral de suas atividades ao Gabinete do Prefeito;

V - Manter atualizado arquivo de documentação relativa às manifestações;

VI - Atender o usuário de forma adequada, observando os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;

VII - Garantir respostas conclusivas aos usuários;

VIII - Elaborar e publicar, trimestralmente, relatório de suas atividades e avaliação da qualidade dos serviços públicos municipais.

IX - Manter sigilo, quando solicitado, sobre as reclamações ou denúncias, bem como sobre sua fonte, providenciando, junto aos órgãos competentes, proteção aos denunciantes;

X - Informar ao usuário as providências adotadas em razão de seu pedido, excepcionados os casos em que a lei assegurar o dever de sigilo;

XI - Auxiliar no aprimoramento da qualidade dos serviços prestado pela Prefeitura Municipal de Mucajaí/RR;

XII - Privilegiar a visão do cidadão como sujeito detentor de direitos;

XIII - Sugerir ações de melhoria, evitando a reincidência de manifestações pertinentes à ineficiência da máquina municipal;

XIV - Garantir a todos os usuários caráter sigiloso, descrição e fidelidade quanto ao conteúdo e providências de suas manifestações;

XV - Analisar a qualidade das respostas das manifestações recepcionadas dos setores quanto à cordialidade e à coerência da resposta, retornando-as ao gestor para providenciar a adequação, no caso de descumprimento de qualquer um destes itens;

XVI - Responder às demandas nos prazos estabelecidos;

Parágrafo único: À Ouvidoria - Geral será assegurada plena autonomia e independência, no exercício de suas atribuições.

**Art. 4º.** No exercício das atribuições previstas no artigo anterior, a Ouvidoria deverá:

I - Receber as demandas apresentadas pela comunidade, dando-lhes o devido encaminhamento, mesmo aquelas sem identificação, em casos especiais, se as razões do anonimato forem consideradas justificáveis pela Ouvidoria.

II - Recusar, como objeto de apreciação, as questões pendentes de decisão judicial.

III - Rejeitar e determinar o arquivamento de manifestações improcedentes, mediante despacho fundamentado.

IV - Solicitar às instâncias competentes as necessárias diligências, visando o esclarecimento da questão.

V - Atender o manifestante com cortesia e respeito, sem discriminação ou pré-julgamento, dando-lhe resposta à questão apresentada no menor prazo possível e com objetividade.

VI - Orientar tecnicamente a atuação dos demais auxiliares da Ouvidoria.

VII - Agir com integridade, transparência, imparcialidade e justiça.

VIII - Zelar pelos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

IX - Resguardar o sigilo das informações.

X - Manter em arquivo, de acesso controlado, todas as manifestações tramitadas, contendo os encaminhamentos, respostas e conclusões.

**CAPÍTULO II – DO FUNCIONAMENTO INTERNO E PROCEDIMENTOS**

**Art. 5º.** A Equipe da Ouvidoria será constituída por:

I. Ouvidor-Geral, como coordenador;

II. Servidor técnico-administrativo para auxiliar no atendimento aos usuários;

III. Outros que se fizerem necessários, mediante designação pela Chefe do Poder Executivo por meio de portaria.

Parágrafo único: Caberá ao Ouvidor a coordenação geral dos trabalhos internos da Ouvidoria e a implementação de suas ações executivas, nos termos desse regimento.

**Art. 6º.** Para consecução de seus objetivos, a Ouvidoria - Geral do Município atuará:

I – Por iniciativa própria;

II – Por solicitação da Prefeito, dos (as) Secretários(as) Municipais, da Procuradoria-Geral do Município e da Controladoria Interna do Município;

III – Em decorrência de denúncias, reclamações ou representações de qualquer cidadão e/ou entidades representativas da sociedade, que exerçam atividades congêneres às da Ouvidoria.

**Art. 7º.** A Ouvidoria - Geral do Município tem como público alvo os cidadãos que desejem formalizar suas manifestações, tais como denúncias, elogios, reclamações, solicitações e sugestões, ou pedidos de acesso à informação relacionados à Prefeitura de Mucajaí e seus órgãos, ressalvadas àquelas que possuam ouvidoria própria, na forma da Lei.

**Art. 8º**. Integra a etapa de classificação da manifestação o registro do tipo de procura feita pelo cidadão, respeitando-se a seguinte tipologia:

I – Denúncia: comunicação que indique irregularidade na administração ou no atendimento por equipe e/ou servidor que integre a estrutura da Prefeitura de Mucajaí;

II – Elogio: comunicação que demonstre satisfação ou agradecimento por serviço ofertado por qualquer unidade e/ou servidor que integre a estrutura da Prefeitura de Mucajaí;

III – Informação: solicitação de orientação ou de informação relacionada à área de atuação dos órgãos municipais;

IV – Reclamação: comunicação que relate insatisfação em relação a ações, serviços e/ou equipes que integrem a estrutura da Prefeitura de Mucajaí, desde que já requerido oficialmente pelo cidadão na pasta/serviço de origem;

V – Solicitação: comunicação que contenha um requerimento de atendimento junto à Prefeitura de Mucajaí. Neste caso, a Ouvidoria - Geral do Município deve, além de fazer o registro, orientar o munícipe para que faça sua solicitação inicial diretamente na pasta relativa ao assunto de seu interesse, cumprindo seu papel pedagógico;

VI – Sugestão: comunicação que proponha ação considerada útil à melhoria de ações, serviços ou de equipes que integrem a estrutura da Prefeitura de Mucajaí.

Seção I – Do Fluxo de Atendimento da Manifestação

**Art. 9º.** A Ouvidoria - Geral do Município pode fazer o acolhimento das manifestações recebidas por meio dos seguintes canais de relacionamento com os cidadãos:

I – Presencialmente, na sede da Ouvidoria;

II – Por telefone;

III – Por carta;

IV – Por meio de site eletrônico oficial;

V – Por e-mail;

VI – Por outros meios que sejam colocados à disposição da Ouvidoria - Geral do Município.

§ 1º. O atendimento ao público ocorrerá na sede da Ouvidoria e terá seu horário de funcionamento das 08h00h às 12h00h e das 14h00h às 18h00h.

§ 2º. A Ouvidoria não terá obrigatoriedade de registrar as manifestações que não forem enviadas ao canal de atendimento, tampouco manifestações recebidas de meios particulares do ouvidor ou de sua equipe de apoio (redes sociais, e-mail, número de telefone, entre outros).

§ 3º. Caso o cidadão opte pelo anonimato, a Ouvidoria - Geral do Município não é obrigada a dar o retorno à manifestação.

§ 4º. A Ouvidoria se compromete em manter o sigilo sobre os dados do manifestante que assim requerer, procedendo apenas com seu registro interno para futuros contatos.

**Art. 10.** As denúncias e manifestações recebidas pela Ouvidoria - Geral poderão ser encerradas quando:

I - Não for da competência da Administração Pública Municipal;

II - Não apresentar elementos mínimos indispensáveis a sua apuração;

III - O denunciante:

a) deixar de expor os fatos conforme a verdade;

b) deixar de proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;

c) agir de modo temerário;

d) deixar de prestar as informações complementares no prazo de 10 (dez) dias.

**Art. 11.** Integram a etapa de acolhimento o registro dos seguintes dados:

I – Data e horário da manifestação;

II – Nome do cidadão;

III - Número do CPF;

IV - Indicação se a manifestação é sigilosa ou não;

V - Indicação do canal de atendimento pelo qual foi recebida a demanda;

VI - Telefone, e-mail e endereço de residência do cidadão para contato;

VII - Registro do teor da manifestação;

VIII - Demais dados que sejam indispensáveis ao registro.

**Art. 12**. A Ouvidoria - Geral Municipal, após tomar conhecimento da denúncia, elogio, reclamação, solicitação, sugestão ou pedido de acesso à informação, instaurará o procedimento competente, devendo ser registrado no fluxo de atendimento interno, com número de protocolo próprio, com rígida observação de prazos.

§ 1º. Fazem parte do fluxo de atendimento interno as etapas de acolhimento, registro, classificação, análise e encaminhamento ao dirigente responsável da Administração Pública Municipal, Direta ou Indireta, o qual deverá prestar informações e tomar providências quanto ao caso apresentado no prazo máximo de 15 dias, prorrogável uma única vez por igual período, desde que justificado.

§ 2º. Caso as informações sejam julgadas insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria poderá solicitar complementação ao usuário que terá o prazo de 10 (dez) dias corridos para corrigir, sob pena de arquivamento da demanda.

§ 3º. Após o registro da manifestação, a Ouvidoria terá o prazo de 30 (trinta) dias corridos, prorrogáveis por igual período mediante justificativa, para responder ao usuário do serviço público.

§ 4º. Os protocolos internos serão encaminhados preferencialmente por meio eletrônico, devendo cada setor da Administração Direta e Indireta indicar e-mail institucional;

§ 5º. Caso o cidadão necessite apenas da orientação ou informações relacionadas ao Poder Público Municipal em geral, a Ouvidoria Municipal realizará o atendimento com solução imediata do problema apresentado ou, se necessário, encaminhará o interessado ao órgão competente, sem que haja a necessidade de instauração de procedimento.

§ 6º. Após receber a resposta do setor competente, a ouvidoria encaminhará ao solicitante, sempre de forma clara, concisa e coesa.

**CAPÍTULO III – DA COMUNICAÇÃO E RESPONSABILIDADES DOS ÓRGÃOS MUNICIPAIS**

**Art. 13.** Para tornar célere o atendimento ao cidadão, a Ouvidoria - Geral do Município deve contar com o apoio integral dos órgãos municipais e de suas equipes.

Parágrafo único: Todos os órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal são sujeitos ao atendimento da demanda da Ouvidoria e deverão prestar-lhe informações nos prazos e condições estipulados neste Regimento.

**Art. 14.** Deverão prestar apoio e informações à Ouvidoria, em caráter prioritário e em regime de urgência, desde que formalmente demandados, sendo que cada entidade terá seu representante para repassar as devidas informações à Ouvidoria.

§ 1º. A Ouvidoria poderá reencaminhar as solicitações todas as vezes que julgar insatisfatório ou insuficientes as informações prestadas ao setor.

§ 2º. A recusa injustificável ou retardamento indevido do cumprimento das requisições da Ouvidoria ensejará a apuração de responsabilidade, a critério do Ouvidor-Geral, conforme o inciso III, do Art. 7º, da Lei Municipal nº 579, de 27 de fevereiro, de 2023, que instituiu a Ouvidoria - Geral do Município de Mucajaí;

§ 3º. Havendo descumprimento dos prazos, a Ouvidoria - Geral levará ao conhecimento do gestor máximo que tomará as ações cabíveis;

**Art. 15.** Todos os procedimentos e atendimentos realizados pela Ouvidoria do Município devem constar no Relatório de Gestão anual ser encaminhado ao Chefe do Poder Executivo e aos dirigentes municipais demandados nas manifestações no qual constará:

I - Quantidade de acolhimentos;

II - Percentual de registros dos cidadãos por tipo de manifestação;

III - Temas mais comuns relacionados a cada tipo de manifestação registrada;

IV - Manifestações registradas por unidade administrativa, em números totais;

V - Número de manifestações registradas por secretarias no período averiguado e que já foram atendidas/solucionadas pelas pastas;

VI - Percentual mensal de pendências das manifestações registradas por secretaria.

§ 1º. Os relatórios de atendimento da Ouvidoria Geral do Município devem ser publicados mensalmente no site eletrônico da Prefeitura de Mucajaí.

§ 2º. Ao fim de cada ano, o Ouvidor-Geral encaminhará à Prefeita Municipal Relatório de Gestão com dados e informações, conforme elencado neste artigo, elaborando diagnósticos e recomendações.

**CAPÍTULO IV – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 16.** Em caso de férias, afastamentos e licenças do Ouvidor-Geral, a Chefe do Executivo designará um dos Assistentes de Ouvidoria para o exercício interino da função de Ouvidor-Geral.

**Art. 17.** O pedido de complementação de informações interrompe uma única vez o prazo previsto da Ouvidoria, que passará a contar novamente a partir da resposta do usuário.

Parágrafo único. Não havendo meio de contato entre a Ouvidoria e o solicitante para o pedido de complementação, a manifestação será arquivada.

**Art. 18.** A Ouvidoria não apreciará questões que tenham por objeto análise de decisão judicial ou de questão posta em juízo. Quando for o caso, a Ouvidoria aconselhará o interessado a dirigir-se a autoridade competente.

**Art. 19.** Os casos omissos do presente Decreto poderão ser objeto de ato próprio da Ouvidoria Geral do Município.

**Art. 20**Este Decreto entrará em vigor no dia de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

**Registre-se,**

**Publique-se,**

**Cumpra-se.**

**FRANCISCO RUFINO DE SOUZA**

Prefeito de Mucajaí