



DECRETO Nº 3.272/2018

**O PREFEITO MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DO CASTELO**, no Estado do Espírito Santo, no uso de suas atribuições legais e objetivando a operacionalização dos canais de Ouvidoria, ligada à Unidade Central de Controle Interno do Município, no âmbito deste Poder,

**CONSIDERANDO**, o disposto na Lei Municipal n.º 1.713/2014, sobre os procedimentos para se obter acesso à informação pública e para prestá-la, no âmbito do Município de Conceição do Castelo;

**CONSIDERANDO** a necessidade de se criar mais um canal de comunicação entre a população e a Prefeitura Municipal, além do Serviço de Informações ao Cidadão-SIC e e-SIC, com o objetivo de facilitar o envio de reclamações, sugestões e denúncias relacionadas a serviços públicos prestados pelo município, conforme prevê o art. 7º, inciso XIX, da Portaria Interministerial n.º 424/2016, bem como imposto pela lei n.º 13.460/2017;

**DECRETA:**

**Art. 1º** - Este decreto disciplina a organização e o funcionamento dos canais de Ouvidoria do município de Conceição do Castelo, conforme artigo 17 da Lei n.º 13.460/2017, responsável também pela interface da administração pública com a comunidade, assim como o Serviço de Informações ao Cidadão-SIC e e-SIC, disciplinados pela Lei 1.713/2014, que trata dos procedimentos para se obter acesso à informação pública.

**Art. 2º** - Os canais de ouvidoria municipal serão subordinados à Unidade Central de Controle Interno que terá, além das atribuições previstas na Lei Municipal n.º 1.524/2012, as seguintes:

I – receber denúncias, reclamações, sugestões e elogios da administração municipal através da internet pelo sistema informatizado e-OUV no site da Prefeitura, e pessoalmente, através do Setor do Protocolo, em que o requerimento será encaminhado para a Unidade Central de Controle Interno;

II – difundir a importância dos canais de ouvidoria como instrumento de participação e controle social da administração pública;

III – identificar deficiência nos serviços públicos, sugerindo ações sistêmicas a fim de superá-las.

**Art. 3º** - Todos os cidadãos receberão resposta dos canais de ouvidoria sobre as reclamações, denúncias e sugestões encaminhadas no prazo máximo de 20 (vinte) dias a contar do recebimento, prorrogável justificadamente por 10 (dez) dias.

§1º. Toda a autoridade municipal, incluindo os secretários, responderão às demandas dos canais de ouvidoria no prazo máximo de 5 dias do seu recebimento.

§2º. No prazo previsto no caput deste artigo e de acordo com as informações obtidas, o responsável pelos canais de ouvidoria municipal dará resposta ao cidadão interessado, cientificando-lhe das medidas a serem tomadas no caso.





# CONCEIÇÃO DO CASTELO

## PREFEITURA

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

**Art. 4º** - O canal de comunicação efetivo, ao qual se dará ampla publicidade, para o recebimento apenas de manifestações dos cidadãos, com o registro de sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias está disponível no sítio eletrônico do Município de Conceição do Castelo (<http://www.conceicaodocastelo.es.gov.br/e-ouv>) ou o interessado deverá dirigir-se ao Setor de Protocolo, redigir sua solicitação em formulário com a sua identificação pessoal e telefone ou e-mail para possibilitar a resposta.

**Art. 5º** - Todas as senhas, acessos e requerimentos relativos aos canais da ouvidoria, são exclusivos da Unidade Central de Controle Interno, sendo vedada a disponibilização dessas informações a outros Setores, dessa forma, as solicitações serão recebidas apenas através do setor de Protocolo e de forma eletrônica, pelo Portal e-OUV, disponível no site da Prefeitura, como disposto no art. 4º.

**Art. 6º** - Elaborar, anualmente, relatório de gestão, a ser disponibilizado integralmente na internet, consolidando as informações, apontando falhas e sugerindo melhorias na prestação de serviços públicos, devendo indicar:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes; e

IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

**Art. 7º** - A função de Ouvidor será desempenhada pelo Chefe da Unidade Central de Controle Interno ou a quem for por este último designado.

**Art. 8º** - O Setor de Protocolo da Prefeitura Municipal, local em que os requerimentos para ouvidoria são realizados de forma presencial, é de fácil acesso a todas as pessoas, uma vez que encontra-se na primeira sala do térreo do prédio e possibilita a comunicabilidade com requerentes que possuam necessidades especiais. Caso necessário, o servidor designado para desempenhar o papel de Ouvidor, deverá se locomover até este requerente.

**Art. 9º** - A Unidade Central de Controle Interno do Município fornecerá todos os recursos necessários ao pleno funcionamento dos canais de ouvidoria municipal e do SIC.

**Art. 10º** - Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

**Art. 11º** - Revogam-se as disposições em contrário.

Registra-se, publica-se e cumpre-se.

Conceição do Castelo – ES, 19 de Dezembro de 2018.

**CHRISTIANO SPADETTO**

**Prefeito Municipal**