



DECRETO Nº 027/2025

“DISPÕE SOBRE A OUVIDORIA MUNICIPAL E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS”

O Prefeito Municipal de Iúna/ES, no uso das suas atribuições legais, e

CONSIDERANDO O inciso XXXIII do art. 5º, no inciso I do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal, que garante a todos o direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade;

CONSIDERANDO a Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021, que dispõe sobre. Princípios, regras e instrumentos para o aumento da eficiência da administração pública, especialmente por meio da desburocratização, da inovação, da transformação digital e da participação do cidadão;

CONSIDERANDO a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, que dispõe sobre o tratamento e proteção de dados pessoais, inclusive nos meios digitais;

CONSIDERANDO a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;

CONSIDERANDO a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que regula o acesso a informações;

CONSIDERANDO o inciso III do art. 198 da Constituição Federal, o art. 7º da Lei Federal nº 8.080/1990, Portaria nº 8, de 25 de maio de 2007, Decreto Presidencial nº 6.680/2009, art. 4º da Portaria/GM/MS nº 2.416/2014, que estabeleceu diretrizes para a organização e funcionamento dos serviços de ouvidoria do Sistema Único de Saúde (SUS);

CONSIDERANDO, a importância do controle social no acompanhamento dos atos de gestão e a necessidade de criar instrumentos e mecanismos hábeis que confirmem agilidade e transparência aos trabalhos e ações desenvolvidas, contribuindo para o aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados com reflexo na ampliação do exercício da cidadania.



RESOLVE:

Art. 1º. Este decreto disciplina a organização e o funcionamento dos canais de Ouvidoria do município de Iuna, responsável também pela interface da Administração Pública com a comunidade.

Art. 2º. A Ouvidoria Geral será subordinada à Secretaria Municipal de Controle e Transparência que terá 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 Controladoria;
- II - Difundir a importância da 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. A Ouvidoria da Saúde será subordinada à Secretaria Municipal de Controle e Transparência, sendo um canal democrático de estímulo à participação social, que busca suprir e satisfazer as necessidades do usuário do SUS e terá competência de:

- I - Analisar, de forma permanente, as necessidades e os interesses dos usuários do SUS, recebidos por meio de sugestões, denúncias, elogios e reclamações relativas às ações e serviços de saúde prestados pelo SUS;
- II - Detectar, mediante procedimentos de ouvidoria, as reclamações, sugestões, elogios e denúncias, para subsidiar a avaliação das ações e serviços de saúde pelos órgãos competentes;
- III - encaminhar as denúncias aos órgãos e unidades da Secretaria de Saúde ou congêneres para as providências necessárias;
- IV - Realizar a mediação administrativa junto às unidades administrativas do órgão com vistas à correta, objetiva e ágil instrução das demandas apresentadas pelos cidadãos, bem como a sua conclusão dentro do prazo estabelecido para resposta ao demandante;
- V - Informar, sensibilizar e orientar o cidadão para a participação e o controle social dos serviços públicos de saúde;
- VI - Informar os direitos e deveres dos usuários do SUS; e
- VII - Elaborar relatórios contendo subsídios que contribuam para os gestores do SUS solucionarem, minimizarem e equacionarem as deficiências do SUS identificadas e apontadas pelo cidadão.

Art. 4º Assistir a 'todo cidadão, órgão ou entidade o direito de utilizar os canais de comunicação disponibilizados pela Ouvidoria para apresentar a sua manifestação, de forma identificada ou anônima.

§1º Será assegurado o sigilo da autoria sempre que solicitado ou quando necessário, garantindo a todos os demandantes um caráter de discrição e de confidencialidade.



Art. 5º. No exercício de sua competência, a Ouvidoria receberá manifestações da sociedade, através dos seguintes canais de atendimento, dentre outros:

- I - Presencialmente;
- II Por telefone;
- III - Por e-mail;
- IV - Por sistema informatizado disponibilizado na rede mundial de computadores;

Art. 6º As Manifestações presenciais, telefônicas e por e-mail, recebidas nos termos desta resolução, serão inseridas no banco de dados do sistema informatizado, por Servidor da Ouvidoria, que fornecerá o número do protocolo e/ou senha de acesso ao usuário para acompanhamento da demanda.

Art.7º A Ouvidoria, após o recebimento da manifestação, procederá à análise Prévia do teor da demanda, e a classificará, quanto à sua natureza, como sugestão, reclamação, elogio, denúncia, solicitação, dúvidas, entre outros.

Art.8º A manifestação será sumariamente encerrada, a critério do Ouvidor, com o arquivamento promovido, quando:

- I - Trouxer conteúdo inapropriado;
- II - Contiver palavras de baixo calão;
- III - Apresentar conteúdo e autoria em duplicidade com demanda anteriormente registrada;
- IV - For manifestamente inconsistente.

Art. 9º. A Ouvidoria encaminhará resposta ao usuário, observado o prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável por igual período, de forma justificada.

Parágrafo único. Os pedidos de acesso à informação, formulados nos termos da Lei 12.527/2011, serão respondidos pela Ouvidoria observado o prazo de 20 (vinte) dias, prorrogável por 10 (dez) dias, de forma justificada.

Art. 10. Constituem condutas ilícitas que ensejam responsabilidade do agente público:

- I - Recusar-se a fornecer informação requerida, retardar deliberadamente o seu fornecimento ou fornecê-la intencionalmente de forma incorreta;
- II - Utilizar indevidamente, bem como subtrair, destruir, inutilizar, desfigurar, alterar ou ocultar, total ou parcialmente, informação que se encontre sob sua guarda ou a que tenha acesso ou conhecimento em razão do exercício das atribuições de cargo, emprego ou função pública;
- III - Agir com dolo ou má-fé na análise das solicitações de acesso à informação;
- IV - Divulgar ou permitir a divulgação ou acessar ou permitir acesso indevido à informação sigilosa ou informação pessoal;



Art. 11. Elaborar trimestralmente relatórios de gestão a ser disponibilizado integralmente na internet, consolidando as informações em relatório anual, devendo indicar:

- I - O número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II - Os motivos das manifestações;
- III – A análise dos pontos.

Art. 12. A função de Ouvidor Geral será desempenhada por servidores subordinados a Secretaria Municipal de Controle e Transparência, preferencialmente com nível superior de escolaridade, com as seguintes competências:

- I - Assegurar o regular desenvolvimento do controle social da Administração Pública pelos cidadãos;
- II - Atender e orientar o público quanto ao acesso às informações;
- III - Gerir as informações encaminhadas à Ouvidoria;
- IV- Supervisionar as atividades da Ouvidoria e do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC);
- V- Proteger dados pessoais.

Art. 13. O lançamento de informações no Portal da Transparência não desobriga a Unidade Executora de fornecer informações, mediante requisição do cidadão interessado.

Art. 14. Outros tipos de canais de ouvidoria e atualizações referentes a este tema, poderão ser adaptados e inseridos no sistema.

Art. 15 Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Gabinete do Prefeito Municipal de Iúna, Estado do Espírito Santo, aos seis dias do mês de março do ano de dois mil e vinte e cinco (06/03/2025).

ROMÁRIO BATISTA VIEIRA

Prefeito Municipal de Iúna

Publicado no *hall* da Prefeitura
Municipal de Iúna às 17h00 de 06/03/2025.

Raphael Jose Vieira de Amorim
Chefe de Gabinete