

**DECRETA:**

**Art. 1º** - Fica homologado o resultado final da avaliação de desempenho com a aprovação no Estágio Probatório dos servidores abaixo elencados, estando, portanto, habilitados à efetivação no respectivo cargo:

<b>MATRÍCULA</b>	<b>NOME DO SERVIDOR</b>	<b>CARGO</b>	<b>DATA DE ADMISSÃO</b>
4468-7	ADRIANA SADAGURSCHI	PROFESSOR DE ENSINO FUNDAMENTAL - ANOS INICIAIS, DE 1º AO 5º ANO.	27/03/2023
8476-13	ALBA TEREZINHA VIEIRA ROCHA	PROFESSOR DE ENSINO FUNDAMENTAL - ANOS INICIAIS, DE 1º AO 5º ANO.	27/03/2023
10875-3	ANA CAROLINA AGUERO PEREIRA	PROFESSOR DE APOIO	17/04/2023
8480-7	BIANCA SILVA CENTURION	PROFESSOR DE ENSINO FUNDAMENTAL - ANOS INICIAIS, DE 1º AO 5º ANO.	03/04/2023
13095-1	CAROLINA GUANE GONZALEZ	PROFESSOR DE ENSINO FUNDAMENTAL - ANOS INICIAIS, DE 1º AO 5º ANO.	27/03/2023
13512-1	CRISTHIN ALINE ANDINO NEVES	PROFESSOR DE ARTE	17/04/2023
13063-1	EDILEUZA JARA MESSA	PROFESSOR DE EDUCAÇÃO INFANTIL	28/03/2023
13445-1	FERNANDA CRISTINA MARTINS MARTTI	PROFESSOR DE ENSINO FUNDAMENTAL - ANOS INICIAIS, DE 1º AO 5º ANO.	03/04/2023
2912-6	JANAINA DE OLIVEIRA ANTUNES ZOGAIB	PROFESSOR DE EDUCAÇÃO INFANTIL	17/04/2023
13701-1	JOANA CONCEICAO LEDESMA FERREIRA	PROFISSIONAL DE APOIO ESCOLAR	15/04/2023
1489-12	LISLAINE SANTOS SCHIMITS GAUNA	PROFESSOR DE EDUCAÇÃO INFANTIL	15/04/2023
4140-8	NAARA GUERREIRO COINETE	PROFESSOR DE APOIO	20/03/2023
11698-2	RAQUEL BARRETO DE OLIVEIRA	PROFESSOR DE ENSINO FUNDAMENTAL - ANOS INICIAIS, DE 1º AO 5º ANO.	27/03/2023
13485-1	REGIANE PATRICIA DA CRUZ DIAS	PROFISSIONAL DE APOIO ESCOLAR	27/03/2023
2493-13	RUDLENE DE SOUSA VALE GONCALVES	PROFESSOR DE ENSINO FUNDAMENTAL - ANOS INICIAIS, DE 1º AO 5º ANO.	27/03/2023
4379-15	TATIANA DE ORNELES BENITES	PROFESSOR DE ARTE	24/04/2023
5085-2	VANESSA FRANCO JARA	PROFESSOR DE ENSINO FUNDAMENTAL - ANOS INICIAIS, DE 1º AO 5º ANO.	02/05/2023

**Art. 2º** - Este Decreto entrará em vigor na data de sua publicação, devendo ser realizado os respectivos registros nos assentamentos funcionais dos servidores.

Ponta Porã, MS, 13 de maio de 2026.

**EDUARDO ESGAIB CAMPOS**  
Prefeito Municipal

**DECRETO Nº 10.743, DE 18 DE MAIO DE 2026.**

Regulamenta o funcionamento da Ouvidoria Municipal, integrante da Controladoria Geral do Município de Ponta Porã/MS, nos termos da Lei Complementar nº 226, de 29 de julho de 2022, e dá outras providências.

O PREFEITO MUNICIPAL DE PONTA PORÃ, Estado de Mato Grosso do Sul, no uso das atribuições que lhe são conferidas pela Lei Orgânica do Município, especialmente pelo art. 75, inciso VII, e considerando o disposto na Lei Complementar Municipal nº 226, de 29 de julho de 2022;

CONSIDERANDO os princípios constitucionais da Administração Pública, especialmente a legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência;

CONSIDERANDO a Lei Federal 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 Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que regula o acesso à informação pública e estabelece diretrizes para transparência e proteção de informações pessoais;

CONSIDERANDO a Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, especialmente quanto ao tratamento de dados pessoais pela Administração Pública;

CONSIDERANDO o Decreto Municipal nº 9.957, de 19 de novembro de 2024, que regulamenta a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais no âmbito do Poder Executivo Municipal;

CONSIDERANDO a Lei Complementar Municipal nº 226, de 29 de julho de 2022, que dispõe sobre a criação, estrutura organizacional, funcionamento e atribuições da Controladoria Geral do Município de Ponta Porã/MS, incluindo a Ouvidoria e Transparência em sua estrutura;

CONSIDERANDO a Lei Municipal nº 4.708/2025, que institui diretrizes municipais voltadas à inovação, no que couber à simplificação administrativa, à melhoria contínua dos serviços públicos e à transformação digital;

CONSIDERANDO que a Ouvidoria constitui instrumento de participação social, escuta institucional, mediação administrativa, prevenção de conflitos, aperfeiçoamento dos serviços públicos e fortalecimento do controle interno;

CONSIDERANDO a necessidade de estabelecer procedimento simples, rastreável, proporcional, acessível e aplicável à realidade administrativa municipal, especialmente diante da limitação de recursos humanos e técnicos disponíveis;

CONSIDERANDO a necessidade de organizar o recebimento, a classificação, o encaminhamento, o acompanhamento e a resposta às manifestações dos usuários, sem criar cargos, funções gratificadas, unidades administrativas autônomas ou despesas não autorizadas em lei;

CONSIDERANDO a conveniência administrativa de fortalecer a simplificação de procedimentos, a linguagem simples, a acessibilidade, a proteção contra represálias, a transparência ativa e a produção de indicadores gerenciais para melhoria dos serviços públicos municipais;

CONSIDERANDO a necessidade de compatibilizar a proteção de dados pessoais com a transparência pública, o acesso à informação, a prestação de contas e o controle social, mediante critérios de proporcionalidade, motivação específica e adoção de técnicas adequadas de proteção de dados;

CONSIDERANDO as boas práticas de governança pública, gestão de ouvidorias, maturidade institucional, integridade, segurança da informação, gestão documental e melhoria contínua dos serviços públicos,

## DECRETA:

### CAPÍTULO I

#### DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

**Art. 1º** Este Decreto regulamenta, no âmbito do Poder Executivo do Município de Ponta Porã/MS, o funcionamento da Ouvidoria Municipal, integrante da Controladoria Geral do Município, disciplinando os canais de atendimento, o fluxo de tratamento das manifestações dos usuários dos serviços públicos, os prazos, as responsabilidades dos órgãos e entidades municipais, a proteção de dados pessoais, o controle mínimo das demandas, a simplificação administrativa e a produção de informações gerenciais para melhoria da gestão pública.

§ 1º A Ouvidoria Municipal constitui instância de participação, escuta institucional, mediação administrativa, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos municipais, voltada ao aprimoramento da gestão pública, à melhoria dos serviços prestados e ao fortalecimento do controle social.

§ 2º A regulamentação prevista neste Decreto será executada com a estrutura administrativa existente, não criando cargos, empregos, funções gratificadas, unidades administrativas autônomas ou aumento de despesa.

§ 3º A atuação da Ouvidoria Municipal observará os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, razoabilidade, proporcionalidade, finalidade, motivação, transparência, proteção de dados pessoais, boa-fé, acessibilidade, resolutividade, linguagem simples e respeito ao usuário do serviço público.

**Art. 2º** Para os fins deste Decreto, considera-se:

I – usuário: pessoa física ou jurídica que utiliza, efetiva ou potencialmente, serviço público municipal;

II – serviço público: atividade administrativa ou prestação direta ou indireta de bens, serviços ou utilidades à população, exercida por órgão ou entidade da Administração Pública Municipal;

III – agente público: toda pessoa que exerce, ainda que transitoriamente ou sem remuneração, mandato, cargo, emprego, função pública ou atividade administrativa em órgão ou entidade municipal;

IV – manifestação: comunicação apresentada pelo usuário perante a Ouvidoria Municipal, compreendendo reclamação, denúncia, sugestão, elogio, solicitação, simplifique ou outra forma de participação relacionada à prestação de serviços públicos ou à conduta de agentes públicos no exercício de suas atribuições;

V – reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público municipal, atendimento recebido, omissão, demora, falha, inadequação, deficiência na atuação administrativa ou conduta incompatível com o dever de boa prestação do serviço;

VI – denúncia: comunicação de possível irregularidade, ilegalidade, infração disciplinar, dano ao patrimônio público, violação de dever funcional, fraude, abuso de poder, desvio de finalidade ou outro fato que demande análise preliminar e eventual encaminhamento à autoridade competente;

VII – sugestão: apresentação de ideia, proposta ou recomendação destinada ao aprimoramento de políticas públicas, procedimentos administrativos ou serviços municipais;

VIII – elogio: demonstração de reconhecimento ou satisfação em relação a serviço público, atendimento, unidade administrativa ou agente público;

IX – solicitação: requerimento de providência, atendimento, intervenção administrativa ou solução de demanda relacionada a serviço público municipal, desde que não configure pedido de acesso à informação submetido ao rito próprio da Lei Federal nº 12.527/2011;

X – simplifique: manifestação destinada à proposição de simplificação de procedimentos, redução de burocracia, eliminação de exigências desnecessárias, melhoria do acesso aos serviços públicos, aperfeiçoamento de rotinas administrativas municipais, transformação digital ou inovação na prestação de serviços ao usuário, observadas as normas locais aplicáveis;

XI – resposta conclusiva: manifestação final encaminhada ao usuário, contendo, conforme o caso, a providência adotada, o encaminhamento realizado, a impossibilidade justificada de atendimento, a orientação cabível, o arquivamento fundamentado ou a informação de que a demanda foi encaminhada à autoridade competente;

- XII – ponto focal de ouvidoria: servidor indicado pelo titular do órgão ou entidade municipal para auxiliar a Ouvidoria Municipal na obtenção de informações, acompanhamento de providências e elaboração de subsídios técnicos para resposta às manifestações;
- XIII – análise preliminar: exame inicial realizado pela Ouvidoria Municipal para verificar a natureza da manifestação, sua classificação, a existência de elementos mínimos para encaminhamento, a necessidade de complementação e o órgão ou autoridade competente para tratamento da demanda;
- XIV – manifestação sigilosa: manifestação em que a identidade do manifestante ou o conteúdo apresentado deve receber restrição de acesso, nos termos da legislação aplicável;
- XV – manifestação anônima: manifestação apresentada sem identificação do usuário ou sem meio de contato para retorno, cujo tratamento dependerá da existência de elementos mínimos que permitam análise preliminar e encaminhamento.

**Art. 3º** As manifestações de ouvidoria não se confundem com:

- I – pedido de acesso à informação formulado com fundamento na Lei Federal nº 12.527/2011;
- II – requerimento administrativo sujeito a processo próprio previsto em lei, regulamento ou ato normativo específico;
- III – recurso administrativo interposto em processo administrativo formal;
- IV – consulta jurídica, contábil, tributária, previdenciária ou técnica de interesse individual do usuário;
- V – comunicações, representações, notícias de fato ou denúncias apresentadas diretamente a órgãos de controle externo, Ministério Público, Poder Judiciário, autoridade policial ou outra instituição competente, as quais observarão os ritos próprios desses órgãos, sem prejuízo do recebimento, pela Ouvidoria Municipal, das denúncias que lhe forem regularmente apresentadas.
- § 1º Quando a demanda apresentada à Ouvidoria possuir natureza de pedido de acesso à informação, o usuário deverá ser orientado quanto ao canal próprio de transparência, Serviço de Informação ao Cidadão ou unidade municipal competente, observado o fluxo da legislação aplicável.
- § 2º Quando a manifestação contiver, simultaneamente, elementos de ouvidoria e pedido de acesso à informação, a Ouvidoria poderá separar o tratamento da demanda de acordo com a natureza de cada providência solicitada, preservando os prazos e procedimentos próprios.

## **CAPÍTULO II DA FINALIDADE, DAS DIRETRIZES E DOS LIMITES DE ATUAÇÃO**

**Art. 4º** A Ouvidoria Municipal tem por finalidade promover a participação do usuário na Administração Pública, receber e tratar manifestações relacionadas aos serviços públicos municipais, contribuir para a melhoria da gestão pública e fornecer informações gerenciais à Controladoria Geral do Município e aos gestores municipais.

Parágrafo único. A atuação da Ouvidoria deverá priorizar a solução administrativa das demandas, a prevenção de conflitos, a identificação de falhas recorrentes, a orientação dos órgãos municipais e a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados à população.

**Art. 5º** São diretrizes da Ouvidoria Municipal:

- I – facilitar o acesso do usuário aos canais de manifestação;
- II – assegurar atendimento respeitoso, claro, objetivo, acessível, inclusivo e em linguagem simples;
- III – registrar e acompanhar as manifestações recebidas;
- IV – buscar respostas efetivas, compreensíveis e tempestivas;
- V – preservar a identidade do manifestante, quando cabível;
- VI – proteger dados pessoais e informações sigilosas;
- VII – evitar exigências desnecessárias ao usuário;
- VIII – promover a solução administrativa das demandas sempre que possível;
- IX – estimular a melhoria contínua, a simplificação administrativa, a inovação pública e a transformação digital dos serviços públicos;
- X – prevenir represálias, constrangimentos, discriminações ou retaliações contra usuários em razão de manifestações apresentadas;
- XI – produzir informações gerenciais para subsidiar ações de controle interno, planejamento, transparência, gestão de riscos e aperfeiçoamento dos serviços públicos;
- XII – incentivar a participação cidadã, o controle social e a transparência pública.

**Art. 6º** A Ouvidoria Municipal atuará com foco na simplicidade, resolutividade, rastreabilidade e viabilidade administrativa, considerando a estrutura humana e técnica disponível no Município, sem prejuízo da observância das normas legais aplicáveis.

§ 1º Os procedimentos da Ouvidoria deverão ser proporcionais à complexidade da manifestação, evitando formalismos excessivos, retrabalho administrativo e exigências que não sejam indispensáveis à compreensão e ao tratamento da demanda.

§ 2º A inexistência de sistema informatizado específico não impedirá o funcionamento da Ouvidoria, devendo ser adotado meio formal, seguro e rastreável de registro e acompanhamento das manifestações.

§ 3º Sempre que possível, os fluxos da Ouvidoria deverão ser compatíveis com futuras plataformas eletrônicas, sistemas digitais municipais, estaduais ou federais, sem vinculação exclusiva a tecnologia específica.

**Art. 7º** A Ouvidoria Municipal não exercerá, por si só, competência correccional, disciplinar, sancionatória, investigativa plena, jurisdicional ou decisória substitutiva dos órgãos competentes.

§ 1º A atuação da Ouvidoria em denúncias limitar-se-á ao recebimento, registro, classificação, análise preliminar, eventual solicitação de complementação, encaminhamento à autoridade competente e acompanhamento do tratamento dado à manifestação.

§ 2º A apuração de irregularidades, a instauração de sindicância, processo administrativo disciplinar, tomada de contas especial, auditoria, inspeção, procedimento correccional ou medida sancionatória caberá aos órgãos e autoridades competentes, conforme a natureza dos fatos e a legislação aplicável.

### CAPÍTULO III DA ORGANIZAÇÃO E DO FUNCIONAMENTO

**Art. 8º** A Ouvidoria Municipal funcionará no âmbito da Controladoria Geral do Município, sob responsabilidade do Ouvidor Municipal, observadas as competências previstas na Lei Complementar Municipal nº 226, de 29 de julho de 2022, neste Decreto e nas demais normas aplicáveis.

**Art. 9º** Compete à Ouvidoria Municipal:

- I – receber, registrar, classificar e tratar as manifestações dos usuários;
- II – realizar análise preliminar das manifestações recebidas;
- III – encaminhar as manifestações aos órgãos, entidades, unidades administrativas ou autoridades competentes;
- IV – solicitar informações, esclarecimentos e documentos necessários ao tratamento das manifestações;
- V – acompanhar os prazos de resposta das unidades demandadas;
- VI – consolidar as informações recebidas e elaborar resposta conclusiva ao usuário;
- VII – preservar o sigilo das informações legalmente protegidas;
- VIII – proteger a identidade do manifestante, quando cabível;
- IX – orientar o usuário quanto ao canal adequado, quando a demanda não for de competência da Ouvidoria;
- X – propor medidas de melhoria dos serviços públicos, quando identificadas falhas recorrentes;
- XI – receber, tratar e acompanhar manifestações classificadas como simplifique, encaminhando propostas de simplificação administrativa aos órgãos competentes;
- XII – elaborar relatórios gerenciais, indicadores estatísticos e relatório anual de atividades;
- XIII – apoiar a Controladoria Geral do Município na identificação de riscos, falhas, recorrências e oportunidades de melhoria na Administração Pública Municipal;
- XIV – atuar de forma integrada com as unidades responsáveis pela transparência pública, pelo Serviço de Informação ao Cidadão, pela Carta de Serviços ao Usuário e pela proteção de dados pessoais;
- XV – promover, quando possível, ações educativas, campanhas de orientação, divulgação institucional e iniciativas de incentivo à participação social, à transparência pública e ao controle social.

**Art. 10.** Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal deverão cooperar com a Ouvidoria Municipal, prestando informações, esclarecimentos e documentos necessários ao tratamento das manifestações, observados os prazos e as cautelas de sigilo legal.

Parágrafo único. As solicitações da Ouvidoria deverão ser tratadas como demandas institucionais prioritárias, na medida necessária ao cumprimento dos prazos legais de resposta ao usuário.

**Art. 11.** Para viabilizar o funcionamento da Ouvidoria em ambiente administrativo de estrutura reduzida, os titulares dos órgãos e entidades municipais deverão indicar servidor responsável por atuar como ponto focal de ouvidoria, quando formalmente solicitado pela Controladoria Geral do Município.

§ 1º O ponto focal de ouvidoria atuará como referência interna para recebimento das demandas encaminhadas pela Ouvidoria Municipal, coleta de informações, acompanhamento de providências e retorno dos subsídios necessários à resposta ao usuário.

§ 2º A indicação de ponto focal não cria cargo, emprego, função gratificada, unidade administrativa autônoma ou acréscimo remuneratório.

§ 3º O ponto focal permanecerá subordinado administrativamente ao órgão ou entidade de origem e vinculado tecnicamente à Ouvidoria Municipal apenas quanto aos procedimentos de tratamento das manifestações.

§ 4º Na ausência de indicação de ponto focal, a responsabilidade pelo atendimento das solicitações da Ouvidoria caberá ao titular do órgão ou entidade demandado, que poderá designar servidor responsável pelo caso concreto.

**Art. 12.** Os titulares dos órgãos e entidades municipais deverão assegurar resposta tempestiva, clara e suficiente às solicitações da Ouvidoria.

§ 1º A ausência injustificada de resposta, o atraso reiterado, a prestação de informação manifestamente insuficiente ou a recusa indevida de colaboração poderá ser comunicada ao Controlador-Geral do Município e, quando necessário, à autoridade superior competente.

§ 2º A comunicação prevista no § 1º terá finalidade administrativa, orientativa e preventiva, sem prejuízo da adoção das providências legais cabíveis pela autoridade competente.

### CAPÍTULO IV DOS CANAIS DE ATENDIMENTO E DO REGISTRO DAS MANIFESTAÇÕES

**Art. 13.** As manifestações poderão ser apresentadas à Ouvidoria Municipal pelos seguintes canais, conforme disponibilidade administrativa:

- I – formulário eletrônico disponibilizado no sítio oficial do Município;
- II – e-mail institucional da Ouvidoria;
- III – atendimento presencial;
- IV – telefone institucional;
- V – correspondência física;
- VI – protocolo administrativo;
- VII – aplicativo institucional de mensagens, quando formalmente instituído pela Administração, vedado o uso de contas pessoais de agentes públicos como canal oficial de recebimento e tratamento de manifestações;
- VIII – outro canal oficial que venha a ser instituído pela Administração Municipal.

§ 1º A Administração Municipal deverá divulgar, em local de fácil acesso ao usuário, os canais oficiais da Ouvidoria Municipal, preferencialmente no sítio eletrônico do Município, no Portal da Transparência e nos locais de atendimento ao público.

§ 2º A manifestação verbal ou telefônica deverá ser reduzida a termo, com registro mínimo das informações necessárias ao tratamento da demanda.

§ 3º Sempre que possível, deverá ser fornecido ao usuário número de protocolo ou outro comprovante de registro da manifestação.

§ 4º Os canais de atendimento da Ouvidoria deverão observar, sempre que possível, critérios de acessibilidade, linguagem simples, atendimento inclusivo e meios adequados ao acesso de pessoas com deficiência, idosos, usuários em situação de vulnerabilidade e demais públicos que demandem atendimento diferenciado.

**Art. 14.** Todos os registros, encaminhamentos, diligências, complementações, respostas intermediárias e respostas conclusivas deverão ser formalizados em sistema eletrônico oficial, protocolo administrativo, planilha de controle, pasta digital ou outro meio institucional definido pela Controladoria Geral do Município.

§ 1º Enquanto não houver sistema eletrônico específico de ouvidoria, a Controladoria Geral do Município poderá disciplinar, por ato próprio, o uso de meio simplificado de controle, desde que assegurada a rastreabilidade mínima da manifestação.

§ 2º O controle mínimo deverá conter, sempre que possível:

- I – número de protocolo ou identificação interna;
- II – data de recebimento;
- III – canal de entrada;
- IV – tipo de manifestação;
- V – identificação do órgão ou entidade responsável;
- VI – descrição sintética da demanda;
- VII – prazo de resposta;
- VIII – andamento da manifestação;
- IX – data de encaminhamento ao órgão competente;
- X – data de retorno do órgão demandado;
- XI – data da resposta conclusiva ao usuário;
- XII – situação final da manifestação;
- XIII – indicação de sigilo, anonimato ou restrição de acesso, quando cabível.

**Art. 15.** O recebimento de manifestação não poderá ser recusado em razão de ausência de justificativa do usuário quanto aos motivos de sua apresentação.

§ 1º A Ouvidoria poderá solicitar informações complementares quando os dados apresentados forem insuficientes para a compreensão ou tratamento da manifestação.

§ 2º Não poderão ser exigidos documentos, formalidades ou informações que não sejam indispensáveis ao adequado tratamento da demanda.

§ 3º A manifestação recebida por canal informal deverá ser, sempre que possível, redirecionada ou registrada em canal institucional, para preservação da rastreabilidade, do protocolo e da segurança das informações.

§ 4º As manifestações poderão ser identificadas, sigilosas ou anônimas, observadas as condições técnicas do canal utilizado, a legislação aplicável e a existência de elementos mínimos que permitam o tratamento da demanda.

## CAPÍTULO V

### DA CLASSIFICAÇÃO E DO TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

**Art. 16.** Recebida a manifestação, a Ouvidoria Municipal deverá classificá-la, conforme o caso, como reclamação, denúncia, sugestão, elogio, solicitação, simplifique ou outra categoria compatível com seu conteúdo.

§ 1º A classificação atribuída pelo usuário poderá ser alterada pela Ouvidoria Municipal quando verificado que o conteúdo da manifestação possui natureza diversa daquela inicialmente indicada.

§ 2º A alteração da classificação deverá observar o conteúdo da manifestação e não poderá prejudicar o direito do usuário à resposta.

**Art. 17.** O tratamento das manifestações observará, preferencialmente, as seguintes etapas:

- I – recebimento e registro;
- II – classificação;
- III – análise preliminar;
- IV – encaminhamento ao órgão ou entidade competente, quando necessário;
- V – solicitação de informações, esclarecimentos ou providências;
- VI – acompanhamento do prazo;
- VII – análise das informações recebidas;
- VIII – elaboração da resposta conclusiva;
- IX – ciência ao usuário;
- X – encerramento e registro final.

**Art. 18.** A Ouvidoria poderá responder diretamente às manifestações simples, quando a informação ou providência estiver disponível e não houver necessidade de consulta a outro órgão ou entidade.

§ 1º Consideram-se manifestações simples aquelas que possam ser respondidas com informações objetivas, orientação administrativa, indicação de canal competente, confirmação de recebimento ou providência imediata de baixa complexidade.

§ 2º A resposta direta deverá ser registrada no controle da Ouvidoria.

**Art. 19.** As manifestações que demandarem providência de órgão ou entidade municipal deverão ser encaminhadas ao respectivo titular, ao ponto focal de ouvidoria ou à unidade administrativa competente.

§ 1º O órgão ou entidade demandado deverá prestar as informações necessárias no prazo indicado pela Ouvidoria, observados os limites necessários ao cumprimento do prazo final de resposta ao usuário.

§ 2º Como regra administrativa interna, o órgão ou entidade demandado deverá responder em até 15 (quinze) dias.

§ 3º A Ouvidoria poderá fixar prazo interno menor ou maior, de acordo com a urgência, a complexidade da matéria, a necessidade de atuação de mais de uma unidade administrativa ou a natureza da providência solicitada, desde que preservado o prazo legal de resposta conclusiva ao usuário.

§ 4º O prazo previsto no § 2º poderá ser prorrogado uma única vez, mediante justificativa apresentada antes de seu encerramento, desde que não comprometa o prazo legal de resposta conclusiva ao usuário.

**Art. 20.** As manifestações deverão ser respondidas em linguagem clara, objetiva, respeitosa, inclusiva e compreensível, observada, sempre que possível, a diretriz de linguagem simples.

Parágrafo único. A resposta conclusiva deverá informar, conforme o caso:

- I – a providência adotada;
- II – o encaminhamento realizado;
- III – a impossibilidade justificada de atendimento;
- IV – a orientação quanto ao órgão ou canal competente;
- V – a existência de procedimento próprio para tratamento da matéria;
- VI – a adoção de medida corretiva, preventiva, de simplificação ou de melhoria;
- VII – o arquivamento fundamentado da manifestação.

## **CAPÍTULO VI DOS PRAZOS**

**Art. 21.** A Ouvidoria Municipal deverá elaborar e encaminhar resposta conclusiva ao usuário no prazo de até 30 (trinta) dias, contado do recebimento da manifestação, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período.

§ 1º A prorrogação deverá ser registrada no controle da Ouvidoria e comunicada ao usuário, sempre que possível, antes do término do prazo inicial.

§ 2º A prorrogação deverá ser motivada pela complexidade da demanda, necessidade de diligências adicionais, dependência de informações de terceiros, volume documental, necessidade de análise por mais de um órgão ou outra razão administrativa devidamente justificada.

**Art. 22.** Quando as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para o tratamento da manifestação, a Ouvidoria poderá solicitar complementação.

§ 1º A solicitação de complementação deverá ser feita, preferencialmente, em até 10 (dez) dias contados do recebimento da manifestação.

§ 2º O usuário deverá apresentar a complementação no prazo de até 20 (vinte) dias, contado da ciência da solicitação.

§ 3º O pedido de complementação interromperá uma única vez o prazo de resposta conclusiva, que passará a contar novamente a partir da apresentação das informações pelo usuário.

§ 4º A ausência de complementação no prazo previsto poderá ensejar o arquivamento da manifestação, mediante registro fundamentado, sem prejuízo de nova apresentação pelo usuário caso reúna os elementos necessários.

**Art. 23.** Em situações de risco iminente à vida, à saúde, à segurança, ao patrimônio público, à continuidade de serviço essencial, à proteção de criança, adolescente, idoso, pessoa com deficiência ou a direito fundamental do usuário, a Ouvidoria poderá conferir tratamento prioritário à manifestação e encaminhá-la imediatamente ao órgão competente.

Parágrafo único. O tratamento prioritário não dispensa o registro formal da manifestação e das providências adotadas.

## **CAPÍTULO VII DAS DENÚNCIAS**

**Art. 24.** A denúncia recebida pela Ouvidoria Municipal será submetida à análise preliminar, com a finalidade de verificar a existência de elementos mínimos que permitam a compreensão dos fatos e o encaminhamento à autoridade competente.

§ 1º A denúncia deverá conter, sempre que possível:

- I – descrição dos fatos;
- II – indicação do órgão, unidade, serviço ou agente envolvido;
- III – data ou período aproximado da ocorrência;
- IV – local dos fatos;
- V – documentos, imagens, protocolos ou outros elementos de apoio, quando disponíveis;
- VI – identificação de possíveis testemunhas, quando houver;
- VII – outros dados que permitam a análise preliminar.

§ 2º A ausência de identificação do denunciante não impedirá o recebimento e o encaminhamento da denúncia, desde que haja elementos mínimos de verossimilhança ou informações suficientes para análise preliminar.

§ 3º A denúncia manifestamente genérica, ininteligível, repetitiva, abusiva, desprovida de elementos mínimos ou sem possibilidade razoável de encaminhamento poderá ser arquivada mediante registro fundamentado, sem prejuízo de nova apresentação com elementos adicionais.

**Art. 25.** Quando a denúncia contiver elementos mínimos de verificação, a Ouvidoria Municipal deverá encaminhá-la ao Controlador-Geral do Município ou à autoridade competente, conforme a natureza dos fatos.

§ 1º O encaminhamento da denúncia não implica juízo definitivo sobre a veracidade dos fatos narrados.

§ 2º Compete à autoridade destinatária avaliar a necessidade de providências apuratórias, correcionais, disciplinares, auditoriais, jurídicas, administrativas ou de comunicação a órgãos externos.

§ 3º Quando a denúncia envolver diretamente o Ouvidor Municipal, o Controlador-Geral do Município ou autoridade que possa comprometer a imparcialidade do tratamento, o encaminhamento deverá ser realizado à autoridade hierarquicamente competente ou ao Chefe do Poder Executivo, conforme o caso.

§ 4º Quando os fatos envolverem autoridade máxima do Poder Executivo Municipal ou houver circunstância que possa comprometer a imparcialidade do tratamento interno, a Ouvidoria ou a Controladoria Geral do Município poderá encaminhar a comunicação ao órgão externo competente, sem emissão de juízo conclusivo de mérito.

**Art. 26.** A resposta ao denunciante deverá observar os limites legais de sigilo, proteção de dados pessoais, preservação de apurações, proteção de terceiros e resguardo do interesse público.

Parágrafo único. A resposta poderá limitar-se a informar que a denúncia foi recebida, analisada preliminarmente e encaminhada à autoridade competente para avaliação das providências cabíveis, quando o fornecimento de detalhes puder comprometer apuração, sigilo legal ou direitos de terceiros.

**Art. 27.** A Administração Municipal adotará medidas para prevenir qualquer forma de retaliação, constrangimento, discriminação, perseguição ou prejuízo funcional, administrativo ou pessoal ao usuário, denunciante, colaborador ou agente público que apresente manifestação perante a Ouvidoria Municipal ou contribua para o seu tratamento.

Parágrafo único. A notícia de possível retaliação deverá ser registrada e encaminhada à autoridade competente para avaliação das providências cabíveis, preservada a identidade do manifestante nos limites legais.

## **CAPÍTULO VIII**

### **DO SIMPLIFIQUE E DA MELHORIA ADMINISTRATIVA**

**Art. 28.** A manifestação classificada como simplifique tem por finalidade permitir que o usuário proponha a simplificação de procedimentos, a redução de exigências desnecessárias, a eliminação de etapas burocráticas, a melhoria do acesso aos serviços públicos, a transformação digital ou o aperfeiçoamento de rotinas administrativas municipais.

Parágrafo único. A manifestação simplifique poderá ser apresentada por qualquer canal oficial da Ouvidoria Municipal, observadas as regras gerais de registro, classificação, tratamento, resposta e proteção de dados pessoais previstas neste Decreto.

**Art. 29.** Recebida manifestação simplifique, a Ouvidoria Municipal realizará análise preliminar e, quando pertinente, encaminhará a proposta ao órgão ou entidade responsável pelo serviço, procedimento ou rotina administrativa a que se referir.

§ 1º O órgão ou entidade demandado deverá avaliar a viabilidade administrativa, jurídica, operacional, tecnológica e orçamentária da proposta, informando à Ouvidoria as providências adotadas, as medidas em estudo ou a impossibilidade justificada de implementação.

§ 2º A manifestação simplifique não gera, por si só, direito subjetivo à alteração imediata de procedimento, norma, fluxo ou serviço público, devendo a resposta ao usuário informar, em linguagem simples, o encaminhamento realizado, a providência adotada ou a justificativa para não implementação.

§ 3º As manifestações simplifique poderão subsidiar revisão de fluxos, simplificação de procedimentos, inovação pública, transformação digital, melhoria contínua dos serviços públicos e atualização da Carta de Serviços ao Usuário.

**Art. 30.** A Ouvidoria Municipal poderá consolidar, agrupar e monitorar propostas de simplificação administrativa, especialmente quando envolverem demandas recorrentes, serviços de maior impacto ao usuário ou oportunidades de melhoria da gestão pública.

Parágrafo único. As melhorias implementadas a partir de manifestações classificadas como simplifique poderão ser divulgadas institucionalmente, de forma consolidada, observada a proteção de dados pessoais, informações sigilosas e direitos de terceiros.

## **CAPÍTULO IX**

### **DA PROTEÇÃO DE DADOS, DO SIGILO E DA IDENTIDADE DO MANIFESTANTE**

**Art. 31.** A Ouvidoria Municipal deverá assegurar o tratamento adequado dos dados pessoais e das informações protegidas por sigilo, observando a legislação aplicável, inclusive a Lei Federal nº 13.709/2018 e o Decreto Municipal nº 9.957/2024.

§ 1º O acesso às manifestações e aos documentos correlatos deverá ser restrito aos agentes públicos cuja atuação seja necessária ao tratamento da demanda.

§ 2º A identidade do manifestante e os elementos que permitam sua identificação deverão ser preservados, salvo autorização expressa do interessado, obrigação legal ou necessidade devidamente justificada para adequado tratamento da manifestação, observadas as cautelas legais.

§ 3º As informações pessoais relativas à intimidade, vida privada, honra, imagem e dados pessoais dos usuários deverão receber tratamento restrito e protegido.

§ 4º A Ouvidoria Municipal atuará, quando necessário, de forma articulada com o Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais, com o Serviço de Informação ao Cidadão e com as unidades responsáveis pela transparência pública, especialmente quando a manifestação envolver dados pessoais, pedido de acesso à informação, restrição de acesso, compartilhamento de informações, segurança da informação ou exercício de direitos do titular de dados.

**Art. 32.** Os servidores que atuarem no tratamento das manifestações deverão guardar sigilo sobre informações protegidas, dados pessoais, identidade de manifestantes e documentos de acesso restrito de que tenham conhecimento em razão de suas atribuições.

Parágrafo único. A violação indevida de sigilo ou o uso inadequado de informações obtidas no tratamento de manifestações poderá ensejar responsabilização administrativa, civil ou penal, conforme o caso.

**Art. 33.** Sempre que a manifestação envolver dados pessoais sensíveis, informações de criança ou adolescente, dados de saúde, informações funcionais reservadas, denúncias ou fatos potencialmente sujeitos à apuração, a Ouvidoria deverá adotar cautelas adicionais de restrição de acesso e compartilhamento mínimo necessário.

Parágrafo único. O compartilhamento interno de informações deverá limitar-se ao estritamente necessário para o tratamento da demanda, preservando-se, sempre que possível, a identidade do manifestante.

**Art. 34.** A proteção de dados pessoais deverá ser compatibilizada com a transparência pública, o acesso à informação, a prestação de contas e o controle social, vedada a utilização genérica da legislação de proteção de dados pessoais como fundamento para restringir informações de interesse público.

§ 1º Sempre que possível, a divulgação ou o compartilhamento de informações deverá ser viabilizado mediante anonimização, pseudonimização, tarjamento, segregação de informações ou outra medida técnica e administrativa proporcional ao risco identificado.

§ 2º A restrição de acesso a informações deverá ser motivada de forma específica, com indicação do fundamento legal aplicável e da medida necessária à proteção de dados pessoais, informações sigilosas, apurações em andamento ou direitos de terceiros.

**Art. 35.** Os registros, documentos, dados e evidências relacionados às manifestações de ouvidoria deverão observar as normas de gestão documental, arquivo público, segurança da informação, proteção de dados pessoais, controle interno, auditoria e prestação de contas. Parágrafo único. Os registros de ouvidoria deverão permanecer armazenados pelo prazo necessário ao cumprimento de suas finalidades institucionais e legais, observadas as normas de temporalidade documental, restrição de acesso, descarte seguro e preservação de evidências.

## **CAPÍTULO X**

### **DA INTERFACE COM A TRANSPARÊNCIA PÚBLICA E A CARTA DE SERVIÇOS**

**Art. 36.** A Ouvidoria Municipal deverá atuar de forma integrada com as unidades responsáveis pela transparência pública, pelo Serviço de Informação ao Cidadão, pelo Portal da Transparência e pela Carta de Serviços ao Usuário, quando existentes ou formalmente instituídos no Município.

§ 1º A integração prevista no caput não afasta a distinção entre manifestações de ouvidoria, pedidos de acesso à informação e demais procedimentos administrativos específicos.

§ 2º Caso a Carta de Serviços ao Usuário ainda não esteja instituída ou esteja desatualizada, a Ouvidoria poderá recomendar sua elaboração, atualização ou aperfeiçoamento gradual, observada a capacidade administrativa e técnica do Município.

**Art. 37.** A Ouvidoria Municipal deverá colaborar com a atualização e divulgação da Carta de Serviços ao Usuário, especialmente quanto aos canais de atendimento, tipos de manifestação, prazos de resposta, formas de acompanhamento, direitos do usuário dos serviços públicos e meios de acesso às manifestações de ouvidoria.

Parágrafo único. A gestão administrativa da Carta de Serviços ao Usuário caberá ao órgão municipal competente, sem prejuízo da atuação colaborativa, técnica e orientativa da Ouvidoria Municipal.

**Art. 38.** A Ouvidoria poderá utilizar as manifestações recebidas para identificar necessidades de atualização da Carta de Serviços ao Usuário, melhoria de informações públicas, simplificação de procedimentos, aprimoramento dos canais de atendimento, revisão de fluxos, inovação pública e transformação digital.

Parágrafo único. As propostas de atualização ou melhoria deverão ser encaminhadas aos órgãos competentes, observada a capacidade administrativa e técnica do Município.

## **CAPÍTULO XI**

### **DAS RESPONSABILIDADES DOS ÓRGÃOS, ENTIDADES E AGENTES PÚBLICOS**

**Art. 39.** Compete aos titulares dos órgãos e entidades municipais:

- I – assegurar o atendimento tempestivo das demandas encaminhadas pela Ouvidoria;
- II – indicar ponto focal de ouvidoria, quando solicitado;
- III – garantir que as informações prestadas sejam claras, completas e compatíveis com os fatos;
- IV – adotar providências corretivas, preventivas, de simplificação ou de melhoria quando identificadas falhas no serviço público;
- V – comunicar à Ouvidoria as providências adotadas;
- VI – orientar os servidores quanto ao dever de colaboração com a Ouvidoria;
- VII – preservar dados pessoais e informações sigilosas;
- VIII – justificar eventual impossibilidade de atendimento de solicitação encaminhada pela Ouvidoria.

**Art. 40.** Compete aos pontos focais de ouvidoria:

- I – receber as demandas encaminhadas pela Ouvidoria Municipal;
- II – identificar a unidade interna responsável pela informação ou providência;
- III – solicitar subsídios aos servidores ou setores competentes;
- IV – acompanhar o prazo de resposta;
- V – consolidar as informações recebidas;
- VI – encaminhar resposta técnica à Ouvidoria Municipal;
- VII – informar dificuldades, riscos de atraso ou necessidade de prorrogação;
- VIII – manter registro mínimo das providências adotadas no âmbito do órgão ou entidade.

**Art. 41.** Compete aos agentes públicos municipais colaborar com a Ouvidoria, prestando informações verdadeiras, completas, tempestivas e em linguagem compreensível, observadas as restrições legais de sigilo e proteção de dados.

Parágrafo único. A omissão injustificada, a prestação de informação sabidamente falsa, a recusa indevida de colaboração ou a criação de obstáculo injustificado ao tratamento de manifestação poderá ser comunicada à autoridade competente para avaliação das providências cabíveis.

## **CAPÍTULO XII**

### **DO FLUXO SIMPLIFICADO DE TRATAMENTO**

**Art. 42.** O tratamento das manifestações observará fluxo simplificado, adequado à capacidade administrativa do Município, nos seguintes termos:

- I – a Ouvidoria recebe e registra a manifestação;
- II – a Ouvidoria classifica a demanda;
- III – se a demanda for simples, a Ouvidoria responde diretamente;
- IV – se depender de outro órgão, a Ouvidoria encaminha ao titular, ponto focal ou unidade competente;
- V – o órgão demandado coleta informações e responde à Ouvidoria;
- VI – a Ouvidoria analisa as informações recebidas;
- VII – a Ouvidoria elabora resposta conclusiva ao usuário;
- VIII – a Ouvidoria registra o encerramento da manifestação.

**Art. 43.** A Ouvidoria poderá agrupar manifestações repetitivas ou de objeto semelhante para fins de controle gerencial, diagnóstico de problemas recorrentes e proposição de medidas de melhoria.

Parágrafo único. O agrupamento previsto no caput não prejudicará o direito de resposta individual ao usuário, quando identificável e quando houver meio de contato disponível.

### **CAPÍTULO XIII**

#### **DOS RELATÓRIOS, INDICADORES E MELHORIA DOS SERVIÇOS**

**Art. 44.** A Ouvidoria Municipal deverá elaborar relatório anual de atividades, preferencialmente até o final do primeiro trimestre do exercício seguinte, contendo, no mínimo:

- I – quantidade de manifestações recebidas;
- II – classificação das manifestações por tipo;
- III – órgãos ou entidades mais demandados;
- IV – principais assuntos tratados;
- V – percentual de manifestações respondidas no prazo;
- VI – quantidade de manifestações pendentes ao final do exercício;
- VII – demandas recorrentes;
- VIII – principais providências adotadas;
- IX – recomendações de melhoria dos serviços públicos;
- X – dificuldades operacionais encontradas;
- XI – medidas propostas para aperfeiçoamento dos canais de atendimento, do fluxo interno e da simplificação administrativa.

§ 1º O relatório anual deverá ser encaminhado ao Controlador-Geral do Município e ao Chefe do Poder Executivo.

§ 2º O relatório anual deverá ser divulgado no sítio eletrônico oficial do Município ou no Portal da Transparência, resguardadas as informações pessoais, sigilosas ou legalmente protegidas.

**Art. 45.** A Ouvidoria poderá expedir recomendações administrativas aos órgãos e entidades municipais quando verificar falhas recorrentes, riscos administrativos, deficiência na prestação de serviços ou necessidade de aprimoramento de procedimentos.

§ 1º As recomendações terão caráter orientativo, preventivo e colaborativo, sem prejuízo das competências próprias da Controladoria Geral do Município e das demais autoridades competentes.

§ 2º O órgão ou entidade destinatário deverá informar à Ouvidoria as providências adotadas ou justificar a impossibilidade de atendimento da recomendação.

**Art. 46.** Os dados gerenciais produzidos pela Ouvidoria poderão subsidiar ações de controle interno, planejamento, capacitação, revisão de rotinas, melhoria da transparência, gestão de riscos, simplificação administrativa, inovação pública, transformação digital e avaliação da qualidade dos serviços públicos.

Parágrafo único. Os relatórios e indicadores deverão preservar dados pessoais, informações sigilosas e elementos que permitam a identificação indevida de usuários, denunciante ou terceiros.

**Art. 47.** A Ouvidoria Municipal poderá divulgar, de forma periódica, indicadores estatísticos consolidados, boas práticas, melhorias implementadas e resultados obtidos a partir das manifestações recebidas, inclusive das manifestações classificadas como simplifique.

Parágrafo único. A divulgação prevista no caput deverá ocorrer de forma agregada e institucional, sem exposição indevida de dados pessoais, informações sigilosas, identidade de manifestantes ou elementos que possam comprometer apurações em andamento.

### **CAPÍTULO XIV**

#### **DAS VEDAÇÕES**

**Art. 48.** É vedado à Ouvidoria Municipal:

- I – substituir os órgãos competentes na prática de atos administrativos próprios;
- II – atuar como instância recursal de processos administrativos, salvo quando houver norma específica;
- III – exercer atribuições de corregedoria, comissão processante, autoridade julgadora ou órgão disciplinar;
- IV – divulgar dados pessoais, informações sigilosas ou identidade de manifestantes em desacordo com a legislação;
- V – recusar manifestação em razão da ausência de motivação do usuário;
- VI – exigir formalidade desnecessária ao recebimento ou tratamento da manifestação;
- VII – prestar consultoria jurídica individual ao usuário;
- VIII – emitir juízo definitivo sobre responsabilidade funcional, civil, penal ou administrativa de agente público ou particular;
- IX – divulgar conteúdo de denúncia antes da análise pela autoridade competente, quando houver risco de prejuízo à apuração ou violação de direitos;
- X – utilizar dados pessoais ou informações constantes de manifestações para finalidade diversa daquela prevista neste Decreto.

**Art. 49.** É vedado aos servidores e agentes públicos municipais:

- I – dificultar injustificadamente o atendimento de solicitação da Ouvidoria;
- II – retaliar, constranger, discriminar, perseguir ou praticar qualquer forma de represália contra usuário em razão de manifestação apresentada;
- III – utilizar informações obtidas em manifestações para finalidade diversa da institucional;
- IV – divulgar indevidamente a identidade do manifestante;
- V – prestar informação falsa ou incompleta de forma intencional;
- VI – criar obstáculo injustificado ao regular tratamento de manifestação de ouvidoria.

## **CAPÍTULO XV DA IMPLEMENTAÇÃO**

**Art. 50.** A Controladoria Geral do Município poderá expedir orientações complementares, modelos, formulários, fluxos internos, checklists e manuais simplificados para execução deste Decreto.

Parágrafo único. Os instrumentos complementares deverão observar a simplicidade, a aplicabilidade, a rastreabilidade, a acessibilidade, a linguagem simples, a proteção de dados pessoais e a capacidade operacional da Administração Municipal.

**Art. 51.** Os órgãos e entidades municipais deverão indicar ponto focal de ouvidoria no prazo de até 30 (trinta) dias, quando formalmente solicitado pela Controladoria Geral do Município.

§ 1º A indicação deverá conter nome, cargo, lotação, telefone institucional e e-mail do servidor indicado.

§ 2º A substituição do ponto focal deverá ser comunicada à Ouvidoria Municipal no prazo de até 5 (cinco) dias úteis.

**Art. 52.** A ausência de sistema eletrônico específico não impedirá o funcionamento da Ouvidoria Municipal, que deverá utilizar meio de controle simplificado, formal e rastreável, conforme disciplinado pela Controladoria Geral do Município.

**Art. 53.** No prazo de até 90 (noventa) dias, contados da publicação deste Decreto, a Controladoria Geral do Município deverá adotar providências para:

I – definir ou atualizar os canais oficiais da Ouvidoria;

II – instituir modelo mínimo de registro e controle das manifestações;

III – orientar os órgãos e entidades quanto ao fluxo de tratamento;

IV – divulgar internamente os prazos e responsabilidades previstos neste Decreto;

V – propor modelo simplificado de relatório anual de atividades da Ouvidoria;

VI – orientar o tratamento das manifestações classificadas como simplifique;

VII – promover orientação mínima sobre sigilo, proteção de dados pessoais, linguagem simples e acessibilidade no atendimento.

Parágrafo único. O prazo previsto no caput não impede a aplicação imediata das regras de recebimento, encaminhamento e resposta às manifestações.

**Art. 54.** A Ouvidoria Municipal poderá utilizar referenciais, modelos de maturidade, normas-modelo, guias, instrumentos de autoavaliação e boas práticas reconhecidos por órgãos de controle, redes institucionais de ouvidoria e entidades de governança pública, especialmente aqueles voltados ao aprimoramento da gestão de manifestações, proteção de dados pessoais, participação cidadã, transparência pública, integridade e melhoria contínua dos serviços públicos.

Parágrafo único. A adoção dos referenciais previstos no caput terá caráter orientativo e deverá respeitar a realidade administrativa, a capacidade operacional, a autonomia municipal e as normas locais aplicáveis.

## **CAPÍTULO XVI DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Art. 55.** Os casos omissos serão resolvidos pela Controladoria Geral do Município, observadas a legislação federal aplicável, a Lei Orgânica Municipal, a Lei Complementar Municipal nº 226, de 29 de julho de 2022 e os princípios que regem a Administração Pública.

**Art. 56.** Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

**Art. 57.** Revogam-se as disposições em contrário.

Ponta Porã, MS, 18 de maio de 2026.

**EDUARDO ESGAIB CAMPOS**  
Prefeito Municipal

### **ANEXO I FLUXO MÍNIMO DE TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA**

#### **1. Recebimento da manifestação**

A manifestação poderá ser recebida por formulário eletrônico, e-mail institucional, atendimento presencial, telefone institucional, correspondência, protocolo administrativo, aplicativo institucional de mensagens formalmente instituído ou outro canal oficial definido pelo Município.

#### **2. Registro**

A Ouvidoria deverá registrar a manifestação em sistema, protocolo, planilha de controle, pasta digital ou outro meio formal, atribuindo número de identificação, data de recebimento, canal utilizado, tipo de manifestação, órgão envolvido, prazo, situação e eventual necessidade de restrição de acesso.

#### **3. Classificação**

A manifestação será classificada como reclamação, denúncia, sugestão, elogio, solicitação, simplifique ou outra categoria compatível com seu conteúdo.

#### **4. Análise preliminar**

A Ouvidoria verificará se a manifestação possui elementos mínimos para tratamento, se depende de complementação, se deve ser respondida diretamente ou se precisa ser encaminhada a outro órgão ou autoridade.

**5. Encaminhamento interno**

Quando necessário, a manifestação será encaminhada ao titular do órgão, ponto focal de ouvidoria ou unidade administrativa competente, com indicação do prazo de resposta.

**6. Resposta do órgão demandado**

O órgão demandado deverá prestar as informações necessárias, indicar providências adotadas ou justificar a impossibilidade de atendimento, observando o prazo definido pela Ouvidoria.

**7. Consolidação da resposta**

A Ouvidoria analisará as informações recebidas e elaborará resposta conclusiva ao usuário, em linguagem clara, objetiva, respeitosa, inclusiva e compreensível.

**8. Ciência ao usuário**

A resposta conclusiva será encaminhada ao usuário pelo canal disponível, observadas as restrições de sigilo, proteção de dados pessoais e preservação de informações legalmente protegidas.

**9. Encerramento**

Após a resposta conclusiva, a manifestação será encerrada no controle da Ouvidoria, com registro da data, providência adotada e situação final.

**10. Monitoramento gerencial**

A Ouvidoria deverá utilizar os registros das manifestações para identificar demandas recorrentes, falhas administrativas, riscos, oportunidades de melhoria, necessidades de orientação aos órgãos municipais, propostas de simplificação administrativa e resultados de melhoria dos serviços públicos.

**ANEXO II**  
**MODELO MÍNIMO DE CONTROLE DE MANIFESTAÇÕES**

O controle das manifestações poderá ser realizado em sistema próprio, planilha eletrônica, protocolo administrativo ou outro meio institucional definido pela Controladoria Geral do Município, contendo, no mínimo, os seguintes campos:

<b>Campo mínimo</b>	<b>Finalidade</b>
Número de protocolo ou identificação interna	Permitir a rastreabilidade da manifestação.
Data de recebimento	Controlar o prazo inicial de resposta.
Canal de entrada	Identificar o meio utilizado pelo usuário.
Tipo de manifestação	Classificar como reclamação, denúncia, sugestão, elogio, solicitação, simplifique ou outra categoria.
Natureza da identificação	Indicar se a manifestação é identificada, sigilosa ou anônima, quando cabível.
Órgão ou entidade responsável	Definir a unidade competente para subsidiar a resposta.
Descrição sintética	Registrar o objeto da manifestação de forma objetiva.
Prazo de resposta	Controlar o cumprimento do prazo legal e dos prazos internos.
Situação atual	Indicar se está recebida, encaminhada, em análise, respondida, arquivada ou encerrada.
Data de encaminhamento interno	Comprovar o envio ao órgão responsável.
Data de retorno do órgão demandado	Controlar o prazo de resposta interna.
Resposta conclusiva	Registrar a síntese da resposta enviada ao usuário.
Providência ou melhoria identificada	Registrar eventual medida corretiva, preventiva, de simplificação, inovação ou melhoria administrativa.
Data de encerramento	Comprovar a finalização do tratamento da manifestação.

Observação: o modelo mínimo de controle deverá ser adaptado conforme a evolução dos sistemas, da estrutura administrativa, das necessidades gerenciais da Controladoria Geral do Município e das diretrizes de proteção de dados pessoais.

**DECRETO Nº 10.744, DE 18 DE MAIO DE 2026.**

O Prefeito Municipal de Ponta Porã, Estado de Mato Grosso do Sul, no uso de suas atribuições legais que lhe são conferidas pela Lei Orgânica do Município,

**DECRETA:**

**Art. 1º.** Fica nomeado **Paulo Vinicius Alves Palermo** no cargo de Assessor Especial de Gabinete, PED-7, lotado na Secretaria Municipal de Administração, a partir de 20 de maio de 2026.

**Art. 2º.** Fica nomeada **Marcia Angelica Bitencourt** no cargo de Assessor Executivo do Gabinete, PED-5, lotada na Secretaria Municipal de Governo e Comunicação, a contar da data de publicação deste Decreto.

**Art. 3º.** Este Decreto entrará em vigor na data de sua publicação.

Ponta Porã, MS, 18 de maio de 2026.

**Eduardo Esgaib Campos**  
Prefeito Municipal