



MUNICÍPIO DE PRATÁPOLIS
ESTADO DE MINAS GERAIS
GABINETE DO PREFEITO MUNICIPAL

DECRETO Nº 3.639, DE 25 DE JULHO DE 2025

Regulamenta a forma de execução dos serviços da Ouvidoria Geral do Município de Pratápolis, nos termos da Lei Complementar Municipal nº 100/2019, e dá outras providências.

O Prefeito Municipal de Pratápolis, Minas Gerais, Sr. Everilson Cleber Leite, no uso de suas atribuições legais, especialmente as conferidas no inciso IX, do art. 79 da Lei Orgânica Municipal, e tendo em vista nosso ordenamento jurídico,

D E C R E T A

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º - Fica regulamentado, por meio deste Decreto, o Regimento Interno da Ouvidoria Geral do Município de Pratápolis, nos termos da Lei Municipal nº 100/2019.

Art. 2º - A Ouvidoria Geral constitui-se em canal de interlocução entre a população e a Administração Pública Municipal, promovendo o recebimento, tratamento e encaminhamento das manifestações dos usuários dos serviços públicos, respeitados os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

Art. 3º - A atuação da Ouvidoria deverá primar pela transparência, imparcialidade, urbanidade e colaboração institucional, servindo como instrumento de escuta social e de filtragem informacional, sem natureza executiva ou deliberativa.

CAPÍTULO II

DA NATUREZA DAS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

Art. 4º - Compete à Ouvidoria Geral, nos termos da Lei Complementar nº 100/2019:

- I – Receber e tratar reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações;
- II – Encaminhar tais manifestações aos setores competentes da Administração Pública;



MUNICÍPIO DE PRATÁPOLIS
ESTADO DE MINAS GERAIS
GABINETE DO PREFEITO MUNICIPAL

III – Monitorar os prazos de resposta e manter o cidadão informado sobre o trâmite;

IV – Promover relatórios periódicos de avaliação das manifestações recebidas.

Parágrafo único. A Ouvidoria não possui competência para determinar atos administrativos, ordenar providências diretas, instaurar processos administrativos ou realizar qualquer ato com efeito executivo, cabendo exclusivamente aos órgãos e entidades competentes a decisão de mérito sobre os casos apresentados.

Art. 5º - As manifestações recebidas serão tratadas de forma técnica, com vistas a subsidiar a melhoria dos serviços públicos, não substituindo os fluxos regulares de atendimento e resposta de cada Secretaria ou órgão autônomo da Administração Pública.

CAPÍTULO III

DA RELAÇÃO COM OS ÓRGÃOS MUNICIPAIS

Art. 6º - As Secretarias e unidades administrativas deverão indicar servidores responsáveis pelo recebimento e resposta às manifestações encaminhadas pela Ouvidoria.

Art. 7º - O conteúdo das manifestações tratadas pela Ouvidoria será encaminhado de forma sintética e clara às unidades competentes, observando-se os trâmites administrativos internos e a autonomia de cada setor quanto à análise de mérito e tomada de decisão.

Art. 8º - Em nenhuma hipótese a Ouvidoria atuará como substituta dos setores administrativos quanto ao cumprimento de prazos legais, processos disciplinares, respostas técnicas ou decisões administrativas.

CAPÍTULO IV

DA MEDIAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Art. 9º - A mediação realizada pela Ouvidoria será compreendida como instrumento de comunicação e aproximação entre o usuário e a Administração, sem poder decisório, sancionatório ou resolutivo, visando orientar o cidadão quanto ao canal adequado e auxiliar na formulação clara da demanda.



MUNICÍPIO DE PRATÁPOLIS
ESTADO DE MINAS GERAIS
GABINETE DO PREFEITO MUNICIPAL

Art. 10 - Os casos que demandem apuração ou providência administrativa seguirão os fluxos normativos internos das Secretarias, cabendo à Ouvidoria tão somente informar e acompanhar os desdobramentos formais, sem interferir na autonomia decisória do setor envolvido.

CAPÍTULO V

DO FLUXO DE ATENDIMENTO

Art. 11 - Para fins de padronização, a atuação da Ouvidoria Geral do Município observará o seguinte fluxo de atendimento:

- I – Recebimento da Manifestação;
- II – Classificação da Manifestação;
- III – Encaminhamento à Secretaria/Órgão Competente;
- IV – Acompanhamento de Prazo e Registro da Resposta;
- V – Comunicação da Resposta ao Usuário;
- VI – Arquivamento e Geração de Relatórios.

§ 1º As etapas acima descritas têm natureza informativa, sendo vedado à Ouvidoria praticar atos administrativos com eficácia executória ou deliberativa, devendo respeitar os fluxos decisórios e operacionais das Secretarias envolvidas.

§ 2º O descumprimento de prazos ou a ausência de resposta pelas Secretarias será informado à autoridade competente para providências internas, sem prejuízo da responsabilidade funcional do agente público envolvido.

Art. 12 - Quando a manifestação tratada pela Ouvidoria envolver matéria sujeita ao juízo de conveniência e oportunidade da Administração Pública, e houver resposta formal do responsável pela Secretaria competente, a Ouvidoria deverá finalizar o atendimento ao interessado com base nas informações prestadas, nos seguintes termos:



MUNICÍPIO DE PRATÁPOLIS
ESTADO DE MINAS GERAIS
GABINETE DO PREFEITO MUNICIPAL

I – Deverá ser explicitado que a demanda foi analisada pelo setor competente e que sua execução encontra-se condicionada à inclusão no planejamento orçamentário, físico ou financeiro da Secretaria correspondente;

II – Será informado ao usuário que o pleito será avaliado dentro das prioridades administrativas, observando os critérios técnicos, legais e financeiros vigentes;

III – Deverá constar, ainda, que a definição do momento de execução está subordinada ao mérito administrativo, sem que a resposta implique obrigatoriedade de execução imediata ou preferência em relação a outras ações em curso.

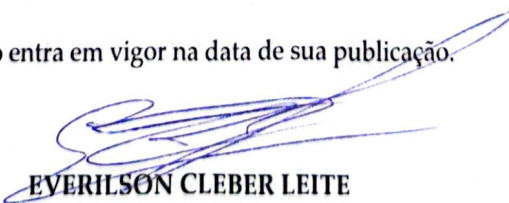
Parágrafo único. Nessas hipóteses, a atuação da Ouvidoria se limitará à mediação e filtragem da manifestação, cabendo à Secretaria a decisão executiva quanto à viabilidade, prioridade e prazo para implementação da providência solicitada.

CAPÍTULO VI

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

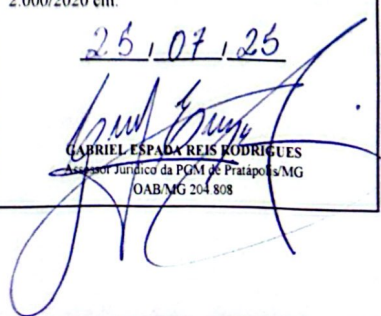
Art. 13 - O presente Decreto será complementado por normas internas da Ouvidoria, que não poderão inovar ou contrariar o disposto neste Regulamento, devendo respeitar os princípios da Administração Pública e o limite de atuação estabelecido por lei.

Art. 14 - Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.


EVERILSON CLEBER LEITE
Prefeito do Município de Pratápolis/MG

Certifico que este documento foi publicado na íntegra, atendendo ao princípio constitucional da publicidade dos atos do Poder Público, bem como em conformidade com a Lei Municipal 2.000/2020 em:

25.07.25


GABRIEL ESPADA REIS RODRIGUES
Assessor Jurídico da PGM de Pratápolis/MG
OAB/MG 204.808