



**PREFEITURA MUNICIPAL DE TRÊS LAGOAS
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL**

DECRETO Nº. 274 DE 19 DE DEZEMBRO DE 2018.

**“REGULAMENTA À PRESTAÇÃO DOS
SERVIÇOS PÚBLICOS DA OUVIDORIA-GERAL
DO MUNICÍPIO DE TRÊS LAGOAS E DISPÕE
SOBRE O SEU FUNCIONAMENTO”.**

ANGELO GUERREIRO, Prefeito Municipal de Três Lagoas, Estado de Mato Grosso do Sul, no uso das atribuições legais, conferidas pelo art. 43, V, da Lei Municipal nº. 1.795, de 16 de julho de 2002 (Lei Orgânica do Município de Três Lagoas/MS).

Considerando a necessidade de conferir eficácia ao disposto no art. 37, §3º da Constituição Federal de 1988, que assegura aos cidadãos o direito de participar da gestão da Administração Pública

Considerando o advento da 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 necessidade de promover a atuação integrada e sistêmica das Ouvidorias Municipais, com a finalidade de qualificar a prestação de serviços públicos e o atendimento aos cidadãos;

Considerando a Lei Municipal nº 3.478, de 11 de dezembro de 2018, que instituiu a Ouvidoria-Geral do Município de Três Lagoas, a qual necessita ser regulamentada à luz dos parâmetros e prazos estabelecidos pela Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

DECRETA

**CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

Art. 1º. A Ouvidoria-Geral diretamente vinculada à Secretaria Municipal de Governo e Políticas Públicas instituída pela Lei Municipal nº 3.478, de 11 de dezembro de 2018, será regulamentada nos termos deste Decreto.

**CAPÍTULO II
DA MISSÃO, NATUREZA E COMPETÊNCIA**

Art. 2º A Ouvidoria-Geral do Município é uma unidade administrativa vinculada à Secretaria Municipal de Governo e Políticas Públicas, permanente e com autonomia, que tem como



PREFEITURA MUNICIPAL DE TRÊS LAGOAS ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

missão aprimorar a relação entre o cidadão e a Administração Pública Municipal, por meio de ações de interlocução, visando a melhoria contínua na prestação dos serviços públicos.

Parágrafo único. A Ouvidoria-Geral do Município não possui caráter executivo, judicativo ou deliberativo, exerce papel mediador entre as demandas e manifestações do cidadão para com os Órgãos e Entidades da Administração Municipal Direta e Indireta, Autárquica e Fundacional.

Art. 3º São atribuições da Ouvidoria-Geral do Município:

I – facilitar a interlocução entre o cidadão e a Administração Pública Municipal, de forma a encaminhar as questões relacionadas a prestação de serviços públicos não atendidos ou insatisfatórios, por meio de Reclamações, Denúncias, Sugestões, bem como os Elogios, junto aos Órgãos e Entidades da Administração Municipal Direta, Indireta, Autárquica e Fundacional;

II - diligenciar junto às unidades da Administração competentes para a prestação por estes, de informações e esclarecimentos sobre atos praticados ou de sua responsabilidade, objeto de reclamações ou pedidos de informações, na forma do inc. I deste artigo, de forma a identificar as medidas pertinentes para a busca de soluções adequadas às questões apresentadas;

III - cobrar respostas coerentes das unidades a respeito das manifestações a eles encaminhados e levar ao conhecimento da direção do órgão ou entidade os eventuais descumprimentos;

IV – atuar, em conjunto com as Ouvidorias Públicas Municipais nas atribuições que lhes competem, instituída pelos respectivos instrumentos legais;

V – Colaborar para que os usuários que apresentem demandas e manifestações à Ouvidoria-Geral do Município recebam retorno acerca das mesmas;

VI – Prestar, aos usuários que se dirigirem a Ouvidoria-Geral do Município, informações, orientações e esclarecimentos sobre seu funcionamento;

VII – fornecer ao Prefeito, por meio de relatórios periódicos, informações estatísticas gerenciais relativas às demandas recebidas, que possam subsidiar ações de correção ou aprimoramento de processos e melhoria dos serviços prestados nos Órgãos e Entidades da Administração Municipal Direta e Indireta, Autárquica e Fundacional;

VIII – fornecer ao Secretário de Governo, apenas para fins de conhecimento, os relatórios periódicos e as demais informações de que trata o inciso anterior;

IX – Indicar aos Órgãos e Entidades da Administração Municipal Direta, Indireta, Autárquica e Fundacional, a necessidade de melhoria contínua dos processos institucionais de trabalho e de inovação na busca de soluções para as questões de competência do Órgão ou Entidade, com base nos dados, informações e análises obtidas das demandas apresentadas à Ouvidoria-Geral do Município;



PREFEITURA MUNICIPAL DE TRÊS LAGOAS ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

- X** – Divulgar ações e disseminar a cultura da transparência na administração pública;
- XI** – Elaborar e publicar regulamentos, informativos e outros documentos relativos ao funcionamento e aos procedimentos da Ouvidoria-Geral do Município;
- XII** - Monitorar no que se refere a aplicabilidade da política de acesso as informações públicas no Município de Três lagoas/MS, nos casos de omissão de resposta ao pedido de acesso à informação, regulamentada por meio da Lei Municipal nº 2.617 de 2012, no âmbito de sua competência;
- XIII** – Efetuar outras atividades afins, no âmbito de suas competências, em observância aos artigos 13, 14, 15 e 16 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

CAPÍTULO III DAS MANIFESTAÇÕES OU DEMANDAS

Art. 4º Serão protocolados na Ouvidoria-Geral do Município os seguintes tipos de demandas ou manifestações, elencados nos incisos de I a V deste artigo, desde que relacionados à competência do executivo municipal:

I – acesso à informação: meio em que o cidadão apresenta pedido de acesso à informação pública, conforme o que preconiza a Lei Federal nº 12.527 de 18 de novembro de 2011 e a Lei Municipal nº 2.617 de 2012;

II – reclamação/crítica: queixa, protesto ou manifestação de desagrado ou insatisfação, acerca de um procedimento, de uma solicitação administrativa ou de um serviço prestado à população, já encaminhada, porém não solucionada pelos canais próprios de atendimento dos Órgãos ou Entidades da Administração Municipal Direta, Indireta, Autárquica e Fundacional;

III – sugestão: manifestação que apresenta ideia ou proposta para corrigir ou melhorar um procedimento, uma prestação de serviço ou o funcionamento de um Órgão ou Entidade da Administração Municipal Direta, Indireta, Autárquica e Fundacional;

IV – elogio: manifestação de apreciação, reconhecimento, satisfação ou louvor acerca de um procedimento, de um atendimento recebido, de um serviço prestado ou do funcionamento de Órgão ou Entidade da Administração Municipal Direta, Indireta, Autárquica e Fundacional;

V – denúncia: comunicação de prática de suposto ato ilícito cuja apuração dependa da intervenção de órgão de controle interno e de correição.

Parágrafo único O encaminhamento indevido, à Ouvidoria-Geral do Município, de manifestações ou demandas em desacordo com o contido no caput deste artigo acarretará a adoção das providências elencadas no artigo 22 deste Decreto.

Art. 5º. Não serão processadas, na Ouvidoria-Geral do Município, demandas anônimas.

Parágrafo único. O encaminhamento de demandas que não contenham a identificação do demandante, mas que contenham elementos mínimos de materialidade dos fatos apresentados,



PREFEITURA MUNICIPAL DE TRÊS LAGOAS ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

serão encaminhadas aos órgãos de controle interno competentes para apuração do caso, ocasião em que, não será possível o acompanhamento pelo usuário.

Art. 6º. Não serão processadas na Ouvidoria-Geral do Município, manifestações ou demandas que extrapolem a competência funcional da Unidade conforme estabelecido neste Decreto.

CAPÍTULO IV DOS PROCEDIMENTOS E PRAZOS RELATIVOS AO TRATAMENTO DAS DEMANDAS E MANIFESTAÇÕES

Art. 7º. O processamento das demandas recebidas na Ouvidoria-Geral do Município obedecerá à ordem cronológica registrada automaticamente pelo Sistema Eletrônico de Gestão da Ouvidoria, devendo ser distribuída imediatamente aos órgãos e entidades relativas as demandas ou manifestações.

Parágrafo Único. Poderão ser encaminhadas demandas ou manifestações concomitantemente a mais de um órgão ou entidade conforme assunto apresentado à Ouvidoria-Geral do Município.

Art. 8º. Os Órgãos e Entidades demandados deverão atuar os processos documentalmente com resposta em linguagem clara, descritiva e objetiva, diretamente ao cidadão, através do e-mail informado no formulário de Ouvidoria.

Parágrafo único. Por linguagem cidadã entende-se aquela que, além de simples, clara, concisa e objetiva, considera o contexto sociocultural do interessado, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

Art. 9º As manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral serão encaminhadas às unidades envolvidas para que possam:

I - no caso de consulta de informações: responder às questões dos solicitantes;

II - no caso de reclamações/críticas: explicar o fato corrigi-lo ou não reconhecê-lo como verdadeiro;

III - no caso de sugestões: adotá-las, estudá-las ou justificar a impossibilidade de sua adoção;

IV - no caso de elogios: conhecer os aspectos positivos e admirados da atividade ou do trabalho; e

V - no caso de denúncias: receber, examinar e, sendo o caso, encaminhar às unidades administrativas competentes do órgão ou entidade.

Parágrafo único. Em se tratando as manifestações de denúncias e reclamações referentes aos dirigentes, servidores ou atividades e serviços prestados pelo órgão ou entidade, a Ouvidoria - Geral dará o devido encaminhamento aos órgãos de controle e de correição, no âmbito institucional para adoção das medidas cabíveis.



PREFEITURA MUNICIPAL DE TRÊS LAGOAS ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

Capítulo V DO OUVIDOR-GERAL

Art. 10 As funções do Ouvidor-Geral do Município, serão exercidas por pessoa mediante designação para a função de confiança, nos termos da Lei Municipal nº 3.478, de 11 de dezembro de 2018.

Art. 11 Compete ao Ouvidor-Geral do Município:

I - facilitar a comunicação entre os cidadãos e os Órgãos e Entidades da Administração Municipal Direta, Indireta, Autárquica e Fundacional, nas demandas e manifestações apresentadas à Ouvidoria-Geral do Município;

II - articular estratégias de gestão junto as Ouvidorias Públicas Municipais nas demandas apresentadas a elas.

III - dirigir, orientar, supervisionar e zelar pelo bom andamento dos trabalhos da Ouvidoria-Geral do Município;

IV - Participar de estudos e debates, juntamente com os demais Órgãos e Entidades do Município, visando o aprimoramento das atividades por eles desenvolvidas e a melhoria contínua dos serviços prestados;

V - cumprir e fazer cumprir os atos administrativos emanados do(a) Prefeito(a); e

VI - efetuar outras atividades afins, no âmbito de suas competências.

Art. 12. O Ouvidor-Geral deverá cooperar com as demais Ouvidorias dos governos Federal, Estadual, Municipal e demais entidades públicas e privadas, visando salvaguardar os direitos do cidadão e garantir a qualidade das ações e serviços prestados.

Capítulo VI DO FUNCIONAMENTO

Art. 13. À Ouvidoria-Geral serão assegurados acesso direto ao Prefeito, Secretários, Diretores Presidentes, gestores, servidores técnico-administrativos, bem como a bancos de dados, arquivos, documentos e informações das unidades e setores no âmbito dos órgãos da Prefeitura Municipal de Três Lagoas, necessários ao desempenho de suas funções.

Art. 14. Todos os dirigentes de órgãos e unidades da Prefeitura Municipal de Três Lagoas deverão prestar, quando solicitados, apoio e informação à Ouvidoria-Geral, assegurados os direitos à privacidade, a intimidade e à imagem pessoal.

Art. 15. Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal direta e indireta, bem como das entidades privadas, por meio do respectivo titular ou dirigente máximo, deverão designar, mediante ato administrativo, dois servidores municipais, sendo um titular e um suplente, para atuarem como interlocutores nas demandas encaminhadas pelo Sistema de Ouvidoria-Geral.



PREFEITURA MUNICIPAL DE TRÊS LAGOAS ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

Art. 16. Caberá aos interlocutores as seguintes atribuições:

- I** - cumprir as manifestações no prazo previsto na respectiva demanda;
- II** - prestar esclarecimentos relacionados com o conteúdo das manifestações do usuário;
- III** - complementar as manifestações, quando solicitado pelo usuário.

Parágrafo único. Os interlocutores responsáveis pelo encaminhamento das informações solicitadas, terão o prazo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis, mediante justificativa, por igual período, para prestarem os esclarecimentos necessários, sob pena de aplicação das medidas administrativas cabíveis, nos termos da Lei Municipal nº 2.120 de 2006.

Art. 17. Ao pedido de acesso à informação recebida pela Ouvidoria-Geral do Município, observar-se-á os dispositivos constantes na Lei Municipal nº 2.617 de 2012.

Art. 18. À reclamação/crítica recebida pela Ouvidoria-Geral do Município, desde que descritas de modo a atender padrões mínimos de coerência, será oferecida resposta conclusiva, dentro do prazo de 30 (trinta) dias, prorrogáveis, mediante justificativa, por igual período.

§1º No caso da reclamação/crítica ou solicitação, entende-se por conclusiva a resposta que encerra o tratamento da manifestação, oferecendo solução de mérito ou informando a impossibilidade de seu prosseguimento.

§2º Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva dentro do prazo estabelecido no caput, a Ouvidoria-Geral do Município deverá oferecer, resposta intermediária, informando o interessado acerca dos encaminhamentos realizados e das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação.

Art. 19. A sugestão recebida pela Ouvidoria-Geral do Município será oferecida resposta conclusiva dentro do prazo de 30 (trinta) dias, prorrogáveis, mediante justificativa, por igual período.

§ 1º Recebida a sugestão, a Ouvidoria-Geral do Município deve realizar análise prévia e, se for o caso, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências de resposta.

§ 2º Será considerada conclusiva a resposta que oferece ao interessado a análise prévia realizada, bem como as medidas requeridas às áreas internas, ou a justificativa no caso de impossibilidade de fazê-lo.

§ 3º Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva dentro do prazo estabelecido no caput deste dispositivo, a Ouvidoria-Geral do Município oferecerá, resposta intermediária, informando o interessado acerca da análise prévia e dos encaminhamentos realizados, bem como das etapas e prazos previstos para o encerramento do processamento da sugestão.

Art. 20. O elogio direcionado a agente público específico deve ser a ele encaminhado, dando-se ciência à área de gestão de pessoas para eventual registro em folha funcional.



PREFEITURA MUNICIPAL DE TRÊS LAGOAS ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

Parágrafo único. No caso do elogio, é conclusiva a resposta que contenha informação sobre o recebimento e, se for o caso, o encaminhamento.

Art. 21. A denúncia recebida pela Ouvidoria-Geral do Município, desde que contenha elementos mínimos de autoria e materialidade, será oferecida resposta conclusiva dentro do prazo de 30 (trinta) dias, prorrogáveis, mediante justificativa, por igual período.

§1º No caso da denúncia, entende-se por conclusiva a resposta que contenha informação sobre encaminhamento aos órgãos competentes de controle interno ou externo e sobre os procedimentos a serem adotados.

§2º A denúncia poderá ser encerrada quando:

I - estiver dirigida a órgão manifestamente incompetente para dar-lhe tratamento;

II - não contenha elementos mínimos indispensáveis à sua apuração; ou

III - seu autor descumprir os deveres de expor os fatos conforme a verdade; não proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé; agir de modo temerário; ou não prestar as informações que lhe forem solicitadas para o esclarecimento dos fatos.

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

§3º As manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral poderão ser complementadas pelo usuário por solicitação da Ouvidoria-Geral quando esta identificar que os subsídios são insuficientes para atendimento da demanda por parte da Administração, ocasião em que será interrompido os prazos previstos nos artigos 18, 19 e 21 deste Decreto.

§4º. Após o recebimento das informações complementares que trata o dispositivo anterior, iniciar-se-á uma nova contagem dos prazos estabelecidos nos artigos 18, 19 e 21 deste Decreto.

§5º. As informações complementares deverão ser prestadas pelo usuário no prazo de 10 (dez) dias a contar da manifestação da Ouvidoria-Geral.

Art. 22. O eventual recebimento de demanda que extrapole a competência funcional da Ouvidoria-Geral do Município, conforme estabelecido neste Decreto, implicará em sua rejeição e arquivamento com a emissão de resposta ao demandante, informando-o da rejeição da demanda e do respectivo fundamento, com eventuais orientações que se mostrem cabíveis.

CAPÍTULO VII DOS USUÁRIOS E DOS CANAIS DE ACESSO À OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO

Art. 23. A Ouvidoria-Geral do Município poderá ser acionada por qualquer cidadão sem distinção.

Art. 24. Constituem canais de acesso à Ouvidoria-Geral do Município, por meio dos quais todos os(as) cidadãos(as) interessados, doravante denominados demandantes, poderão encaminhar à Ouvidoria-Geral do Município suas manifestações ou demandas:



PREFEITURA MUNICIPAL DE TRÊS LAGOAS ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

- I – formulário Eletrônico da Ouvidoria-Geral do Município;
- II – telefone;
- III - atendimento presencial; e
- IV - correspondência escrita.

Art. 25. O Formulário Eletrônico da Ouvidoria-Geral do Município encontra-se disponibilizado no portal oficial do Município registrado no endereço eletrônico <http://www.treslagoas.ms.gov.br/ouvidoriageral>

§ 1º Por meio da inserção dos dados pessoais obrigatórios no momento do preenchimento do Formulário Eletrônico da Ouvidoria-Geral do Município, o cidadão poderá enviar sua manifestação ou demanda à Ouvidoria-Geral do Município.

§ 2º Ao preencher o Formulário Eletrônico da Ouvidoria-Geral do Município e enviar, o sistema irá apresentar de forma automática o número de protocolo, que permitirá ao cidadão acompanhar o trâmite do processo gerado, através do acesso que será fornecido sistemicamente ao demandante.

Art. 26. O cidadão poderá apresentar a sua manifestação ou demanda por meio do telefone 3929-1488, número destinado para atendimento de questões da Ouvidoria-Geral do Município.

Parágrafo único. O atendimento telefônico será efetuado por Servidores lotados na Ouvidoria-Geral do Município.

Art. 27. O cidadão poderá apresentar suas demandas e manifestações presencialmente na Ouvidoria-Geral do Município, as quais deverão ser protocoladas no Sistema Eletrônico de Gestão da Ouvidoria, por meio do Processo destinado para tal finalidade, por um servidor da Ouvidoria-Geral do Município.

Parágrafo único. Caso o cidadão opte por atendimento presencial poderá agendar previamente data e horário junto a Ouvidoria-Geral do Município, por meio do telefone 3929-1488 ou e-mail ouvidoriageral@treslagoas.ms.gov.br, obtendo assim exclusividade no atendimento na data e horário agendados, caso contrário deverá aguardar a ordem de chegada de atendimento.

Art. 28. O cidadão poderá encaminhar sua manifestação à Ouvidoria-Geral do Município por meio de correspondência escrita, em envelope lacrado, endereçado à Ouvidoria-Geral do Município, que funcionará na sede da Secretaria Municipal de Governo e Políticas Públicas, situada na Avenida Capitão Olinto Mancini, nº 667, Centro, 4º andar, CEP 79601-090, Três Lagoas-MS.

§ 1º A correspondência escrita enviada pelo cidadão deverá conter, obrigatoriamente, seu nome completo, telefone(s) e e-mail para contato, a demanda ou manifestação, e demais informações ou documentos que julgar relevante a matéria em questão.



PREFEITURA MUNICIPAL DE TRÊS LAGOAS ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

§ 2º caso o cidadão não informe seu e-mail ou outro meio de comunicação, não obterá resposta da demanda apresentada, devendo, caso queira informações acerca da demanda ou manifestação apresentada, entrar em contato junto a Ouvidoria-Geral do Município.

Art. 29. O atendimento telefônico e presencial dos demandantes da Ouvidoria-Geral do Município, ocorrerá de segunda a sexta-feira, nos horários de funcionamento da Secretaria Municipal de Governo e Políticas Públicas, situada na Avenida Capitão Olinto Mancini, nº 667, Centro, 4º andar, CEP 79601-090, Três Lagoas-MS.

CAPÍTULO VIII DA DOCUMENTAÇÃO DAS DEMANDAS E MANIFESTAÇÕES

Art. 30. As demandas e manifestações serão obrigatoriamente registradas no Sistema Eletrônico de Gestão da Ouvidoria-Geral do Município, no qual deverá ser preenchido o formulário eletrônico, com as informações obrigatórias necessárias para registro do processo, conforme incisos abaixo:

- I** - tipo de demanda ou manifestação;
- II** - área de manifesto;
- III** - assunto;
- IV** - nome completo;
- V** - CPF e RG.
- VI** - estado e cidade;
- VII** - e-mail;
- VIII** - telefone (opcional);
- IX** - mensagem clara, descritiva e objetiva com os dados e informações sobre a demanda ou manifestação;
- X** - indicação se deseja ou não receber retorno da demanda e manifestação;
- XI** – anexos (arquivos, digitalizados, imagens, vídeos e áudios).

§ 1º Os anexos inseridos no formulário eletrônico, deverão estar nominalmente identificados e obedecer aos seguintes tamanhos e formatos:

TIPO DE ARQUIVO	FORMATO/EXTENSÃO	TAMANHO MÁXIMO
texto	pdf	5mb
imagem	pdf	10mb
imagem	jpg	10mb
áudio	mp3	20mb
áudio	mp4	20mb
áudio	mpeg	20mb
vídeo	mp4	20mb
vídeo	mov	20mb
vídeo	mpeg	20mb



PREFEITURA MUNICIPAL DE TRÊS LAGOAS ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

§ 2º No caso de demandas e manifestações complementares ou já protocoladas e não atendidas de maneira conclusiva, conforme os artigos 18, 19, 20 e 21 deste Decreto, deverá ser indicado obrigatoriamente o número dos protocolos já registrados no sistema.

CAPÍTULO IX DOS PROCEDIMENTOS ÉTICOS NO TRATAMENTO DAS DEMANDAS

Art. 31. A Ouvidoria-Geral do Município atuará em conformidade com os princípios, dentre outros, da legalidade, impessoalidade, finalidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, moralidade, publicidade, contraditório, solução pacífica dos conflitos e prevalência dos direitos humanos, e de acordo com as seguintes diretrizes:

- I** - agir com presteza e imparcialidade;
- II** - colaborar com a integração das Ouvidorias;
- III** - zelar pela autonomia das Ouvidorias;
- IV** - consolidar o controle e a participação social como método de governo; e
- V** - contribuir para a efetividade das políticas e dos serviços públicos.

Art. 32. Os Órgãos e Entidades da Administração Municipal Direta e Indireta, Autárquica e Fundacional e seus respectivos servidores, quando envolvidos no tratamento das demandas e manifestações da Ouvidoria-Geral do Município, estarão sujeitos aos princípios elencados no art. 31 deste Decreto.

CAPÍTULO X DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 33. A Ouvidoria-Geral do Município, no âmbito de suas competências e no intuito de auxiliar a resolução das demandas e manifestações que lhe forem encaminhadas, bem como o aprimoramento dos processos e a melhoria da qualidade dos serviços prestados, se necessário, poderá expedir sugestões ou orientações direcionadas aos Órgãos e Entidades da Administração Municipal Direta, Autárquica e Fundacional.

Art. 34. A Ouvidoria-Geral do Município elaborará relatórios estatísticos semestrais relativos às demandas e manifestações recebidas, os quais deverão conter, no mínimo, informações sobre:

- I** - o número de manifestações recebidas no semestre anterior;
- II** - tipos de demandas;
- III** - a análise dos pontos recorrentes;
- IV** - Órgãos e Entidades objeto das demandas;
- V** - tempo de resposta das demandas; e
- VI** - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

§ 1º Os relatórios serão encaminhados ao Prefeito, que decidirá pelo seu encaminhamento a outro(s) Órgãos e Entidades da Administração Municipal Direta, Autárquica e Fundacional, e após os tramites necessários, será disponibilizado integralmente na internet;



PREFEITURA MUNICIPAL DE TRÊS LAGOAS ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

§ 2º Em cumprimento ao disposto no inciso VIII do art. 3º deste Decreto, os relatórios deverão ser encaminhados ao Secretário Municipal de Governo e Políticas Públicas, antes da disponibilização online de que trata o parágrafo anterior.

Art. 35. Os Órgãos e Entidades da Administração Municipal Direta, Autárquica e Fundacional deverão atuar de forma integrada e colaborativa com a Ouvidoria-Geral do Município, prestando com agilidade as informações solicitadas e buscando a resolução das questões apresentadas, com vistas ao aprimoramento dos procedimentos e processos e a contínua melhoria dos serviços prestados.

Parágrafo único. O não cumprimento de prazos e providências descritas nesse Decreto, motivará comunicação escrita dos fatos aos respectivos titulares dos Órgãos e Entidades da Administração Municipal Direta, Autárquica e Fundacional, e/ou ao Prefeito do Município. Como ainda, ensejará a adoção das medidas cabíveis, nos termos da Lei Municipal nº 2.120 de 2006

Art. 36. Para fins do disposto neste Decreto, a contagem dos prazos aqui estabelecidos, iniciar-se-á excluindo o dia do começo e incluindo o dia do vencimento, ou seja, a contagem será iniciada no primeiro dia útil subsequente do protocolo da manifestação

Parágrafo único. Caso o prazo se encerre em um dia não útil, ou em dia que não houver expediente ou este for encerrado antes do horário habitual, o vencimento será automaticamente transferido para o próximo dia útil subsequente.

Art. 37. A significativa repetição de demandas relacionadas a um mesmo assunto e/ou a uma mesma Unidade Administrativa, Órgão ou Entidade da Administração Municipal Direta, Autárquica e Fundacional ensejará o acionamento, pela Ouvidoria-Geral do Município, com vistas à busca de medidas eficientes para o aprimoramento de procedimentos e processos e/ou para a resolução dos problemas detectados.

Art. 38. Os casos omissos, não previstos neste Decreto, serão decididos pelo Ouvidor-Geral do Município.

Art. 39. Este Decreto entra em vigor na data de sua assinatura, revogadas as disposições em contrário.

Três Lagoas, 19 de dezembro de 2018.

Angelo Guerreiro
Prefeito Municipal