



**ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL  
PREFEITURA MUNICIPAL DE AMAMBAI  
GABINETE DO PREFEITO**

**DECRETO Nº 481/2024**

**DE 11 DE DEZEMBRO DE 2024**

*“Regulamenta a Carta de Serviços disponibilizados pelo Poder Executivo do Município de Amambai e a Ouvidoria, e dá outras providências.”*

**EDINALDO LUIZ DE MELO BANDEIRA** - Prefeito de Amambai/MS, no uso de suas atribuições legais, em especial a contida no Art. 47, I, da Lei Orgânica Municipal e,

**CONSIDERANDO** a Lei Federal nº 13.460/2017, que instituiu o Código de Defesa do Usuário do Serviço Público e dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;

**CONSIDERANDO**, o Decreto estadual nº 14.904/2017, que regulamenta, no âmbito do Estado de Mato Grosso do Sul, as disposições da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, para fins de simplificar o atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos estaduais, ratificar a dispensa de reconhecimento de firma e de autenticação em documentos a serem utilizados no Estado e institucionalizar meios para o alcance da melhoria contínua do atendimento aos usuários de serviços públicos;

**CONSIDERANDO** a Resolução CGE/MS nº 103/2024, que instituiu a metodologia para elaboração, publicação, atualização, monitoramento e avaliação da Carta de Serviços ao Usuário dos Serviços Públicos e sobre a aplicação da Pesquisa de Satisfação ao Usuário;

**CONSIDERANDO** a necessidade de informar ao usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público;

**CONSIDERANDO** os princípios da gestão participativa e do controle social que possibilitam que a população contribua para o desenvolvimento democrático de políticas públicas, decisões governamentais e serviços públicos;

**CONSIDERANDO** a Lei Municipal nº 2.421/2024, que dispõe sobre a reorganização da estrutura administrativa do município de Amambai/MS e cria a Ouvidoria do Poder Executivo Municipal.

**DECRETA:**

**CAPÍTULO I  
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Prefeitura de Amambai**



**ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE AMAMBAI**  
**GABINETE DO PREFEITO**

**Art. 1º.** Este decreto regulamenta os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da Administração Pública Municipal, direta e indireta, de que trata a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal.

**Art. 2º.** Para fins do disposto neste Decreto, considera-se:

**I** – usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, o serviço público;

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

**III** – Administração Pública Municipal: órgão do Poder Executivo ou entidade integrante da Administração Pública Indireta Municipal;

**IV** – agente público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente com ou sem remuneração;

**V** – Ouvidoria: instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas aos serviços públicos, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública;

**VI** – manifestação: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações;

**VII** – reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviços públicos e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;

**VIII** – denúncia: comunicação de ato que indica a prática de ilícito ou irregularidade cuja solução dependa da atuação dos órgãos ou entidades competentes para apuração de conduta;

**IX** – sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados pelo município;

**X** – elogio: demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre serviço público oferecido ou atendimento recebido;

**XI** – solicitação: pedido de adoção de providências ou esclarecimentos sobre a atuação da Administração;

**XII** – identificação do usuário: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica;



**ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL  
PREFEITURA MUNICIPAL DE AMAMBAI  
GABINETE DO PREFEITO**

**XIII** – decisão administrativa final: ato administrativo por meio do qual o órgão ou entidade da Administração Pública Municipal se posiciona sobre a manifestação, com apresentação de solução ou comunicação quanto à sua impossibilidade;

**IX** – linguagem cidadã: linguagem simples, clara, concisa, objetiva e sem jargões técnicos que considera o contexto sociocultural do usuário, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

**Parágrafo único.** O acesso dos usuários a informações será regido pelos termos da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

**Art. 3º.** Com periodicidade mínima anual, o Poder Executivo Municipal publicará quadro geral dos serviços públicos prestados, que especificará as unidades organizacionais responsáveis por sua realização e a autoridade administrativa a quem estão subordinados ou vinculados.

**Art. 4º.** Os serviços públicos e o atendimento ao usuário deverão ser realizados de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência, simplicidade, imparcialidade, celeridade e cortesia, sem prejuízo da observância das demais normas regulamentares.

**Parágrafo único.** Para os efeitos deste decreto, considera-se:

**I** – regularidade: manutenção do mesmo padrão de qualidade na prestação do serviço e do atendimento;

**II** – continuidade: prestação ininterrupta dos serviços aos usuários, ressalvadas as exceções afetadas por recessos anuais;

**III** – efetividade: prestação dos serviços públicos com foco nos resultados, garantindo-se, para tanto, a excelência em todas as fases do processo de tratamento das manifestações;

**IV** – segurança: execução de serviços públicos sem riscos para os usuários, resguardando-lhes a integridade física e mental, bem como o sigilo das informações pessoais, nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de acesso à informação), bem como da Lei Federal nº 13.709 (Lei Geral de Proteção de Dados), de 14 de agosto de 2018;

**V** – atualidade: modernização e aprimoramento tecnológico e constante desenvolvimento individual dos servidores, objetivando simplificar e otimizar o acesso do usuário aos serviços;

**VI** – generalidade: prestação do serviço de forma igualitária a todos os usuários, vedado qualquer tipo de discriminação, atentando para a utilização de linguagem simples e compreensível a todos, de modo a evitar o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;



**ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL  
PREFEITURA MUNICIPAL DE AMAMBAI  
GABINETE DO PREFEITO**

**VII** – transparência: divulgação de informações claras e precisas sobre acesso aos serviços prestados;

**VIII** – simplicidade: desburocratização dos serviços oferecidos, no sentido de eliminar formalidades e facilitar o acesso do usuário;

**IX** – imparcialidade: neutralização no exercício das atribuições, livre de influências político-partidárias, religiosas ou ideológicas, de modo a garantir prestação isenta e independente dos serviços;

**X** – celeridade: execução dos serviços públicos em tempo razoável, observando-se o cumprimento de prazos e normas procedimentais;

**XI** – cortesia: prestação do serviço público mediante tratamento respeitoso ao usuário.

**CAPÍTULO II  
DOS DIREITOS BÁSICOS E DEVERES DOS USUÁRIOS**

**Art. 5º.** O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observarem as seguintes diretrizes:

**I** – urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários;

**II** – presunção de boa-fé do usuário;

**III** – atendimento por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;

**IV** – adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;

**V** – igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;

**VI** – cumprimento de prazos e normas procedimentais;

**VII** – definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;

**VIII** – adoção de medidas visando a proteção, a saúde e a segurança dos usuários;

**IX** – autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade ou de exigência legal;

**Prefeitura de Amambai**

Praça Cel. Valêncio de Brum, 333 – Fone: (67) 3481-7400 – CEP: 79990-000 – Amambai/MS





**ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL  
PREFEITURA MUNICIPAL DE AMAMBAI  
GABINETE DO PREFEITO**

**X** – manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;

**XI** – eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;

**XII** – observância do código de ética conduta aplicável às várias categorias de agentes públicos;

**XIII** – aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;

**XIV** – utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;

**XV** – vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada.

**Art. 6º.** São direitos básicos do usuário:

**I** – participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;

**II** – obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;

**III** – acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados, observada a legislação pertinente;

**IV** – proteção de suas informações pessoais, nos termos da legislação sobre a matéria;

**V** – atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade;

**VI** – obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na Internet, especialmente sobre:

**a)** horário de funcionamento das unidades administrativas;

**b)** serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;

**c)** acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações;

**d)** situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como parte ou interessado;



**ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL  
PREFEITURA MUNICIPAL DE AMAMBAI  
GABINETE DO PREFEITO**

e) valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.

**Art. 7º.** Os órgãos e entidades abrangidos por este Decreto divulgarão Carta de Serviços ao Usuário.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

**I** – serviços oferecidos;

**II** – requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;

**III** – principais etapas para o processamento do serviço;

**IV** – previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;

**V** – forma de prestação do serviço;

**VI** – locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

§ 3º Além das informações descritas no § 2º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

**I** – prioridades de atendimento;

**II** – previsão de tempo de espera para atendimento;

**III** – mecanismos de comunicação com os usuários;

**IV** – procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários;

**V** – mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

§ 4º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação no portal do Poder Executivo Municipal e no sítio eletrônico de cada órgão ou entidade.

§ 5º Regulamento específico disporá sobre a operacionalização da Carta de Serviços ao Usuário.

**Prefeitura de Amambai**

Praça Cel. Valêncio de Brum, 333 – Fone: (67) 3481-7400 – CEP: 79990-000 – Amambai/MS



**ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL  
PREFEITURA MUNICIPAL DE AMAMBAI  
GABINETE DO PREFEITO**

**Art. 8º.** São deveres do usuário:

- I** – utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;
- II** – prestar as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas;
- III** – colaborar para a adequada prestação do serviço;
- IV** – preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata esta Lei.

**CAPÍTULO III  
DO SISTEMA DE OUVIDORIA DO PODER EXECUTIVO MUNICIPAL**

**Art. 9º.** Fica instituído o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal, com a finalidade de coordenar as atividades de ouvidoria desenvolvidas pela Administração Pública Municipal, Direta e Indireta.

**Art. 10.** São objetivos do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal:

- I** – coordenar e articular as atividades de ouvidoria a que se refere este Decreto;
- II** – propor e coordenar ações com vistas a:
  - a)** desenvolver o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos; e os motivos das manifestações;
  - b)** facilitar o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e na defesa de seus direitos;
  - c)** oportunizar o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de controle social, participação na gestão e defesa dos direitos;
- III** – garantir a efetiva interlocução entre usuários de serviços públicos e os Órgãos e Entidades da Administração Pública Municipal;
- IV** - acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei Federal nº 13.460, de 2017.

**Art. 11.** Integram o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal:

- I** – como órgão central, a Controladoria Interna do Município, por meio da Ouvidoria do Município;
- II** – como unidades setoriais, as ouvidorias dos órgãos e das entidades da Administração Pública Municipal abrangidos por este Decreto e, na inexistência destas, as unidades diretamente responsáveis pelas atividades de ouvidoria.

**Prefeitura de Amambai**



**ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE AMAMBAI**  
**GABINETE DO PREFEITO**

§ 1º As atividades de ouvidoria das unidades setoriais ficarão sujeitas à orientação normativa e à supervisão técnica do órgão central, sem prejuízo da subordinação administrativa ao Órgão ou à Entidade da Administração Pública Municipal a que estiverem subordinadas.

§ 2º Sempre que solicitadas, ou para atender a procedimento regularmente instituído, as unidades setoriais do Sistema Municipal de Ouvidorias remeterão, ao órgão central, dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas.

**Seção I**  
**Das competências**

**Art. 12.** Compete às unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal:

**I** – promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

**II** – receber, analisar e responder às manifestações a elas encaminhadas por usuários ou reencaminhadas por outras unidades setoriais, bem como por outras ouvidorias;

**III** – processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços públicos prestados, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário;

**IV** – exercer a articulação permanente com outras instâncias e mecanismos de controle e participação social;

**V** – produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas, bem como propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

**Art. 13.** Compete ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal:

**I** – estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

**II** – monitorar a atuação das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal no tratamento das manifestações recebidas;

**III** – promover a capacitação e o treinamento relacionados com as atividades de ouvidoria e de proteção e defesa do usuário de serviços públicos;





**ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE AMAMBAI**  
**GABINETE DO PREFEITO**

**IV** – manter sistema informatizado de uso pelos órgãos e pelas entidades da Administração Pública Municipal, com vistas ao recebimento, à análise e ao atendimento das manifestações enviadas para as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal, sem prejuízo de outras mídias de acesso;

**V** – definir, em conjunto com a Controladoria Interna, metodologia padrão para aferir o nível de satisfação dos usuários de serviços públicos;

**VI** – manter base de dados com as manifestações recebidas de usuários;

**VII** – sistematizar as informações disponibilizadas pelas unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal, consolidar e divulgar estatísticas, inclusive aquelas indicativas de nível de satisfação dos usuários com os serviços públicos prestados;

**VIII** – propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;

**IX** – atuar em conjunto com os demais canais de comunicação com o usuário de serviços públicos, orientando-os acerca do tratamento de reclamações, sugestões e elogios recebidos;

**X** – exercer ações de mediação e conciliação, bem como outras ações para a solução pacífica de eventuais conflitos entre usuários de serviços e órgãos e entidades referidas no artigo 2º deste decreto, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços públicos;

**XI** – promover a sensibilização interna sobre a importância da comunicação e da cultura da transparência, fomentando a percepção dos serviços de ouvidoria como sendo um produto da instituição;

**XII** – divulgar e manter atualizada a Carta de Serviços ao Usuário, através do processamento de informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, visando o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento estabelecidos;

**XIII** – elaborar manuais de rotinas internas contendo, no mínimo, conceitos, princípios, canais de comunicação, classificação das manifestações quanto à natureza, procedimentos para atendimento com prazo de resposta, procedimentos para a classificação da natureza das manifestações, procedimentos para a tramitação interna das manifestações, procedimentos para a elaboração de relatórios estatísticos e analíticos, com proposição de melhorias;

**IX** – elaborar, anualmente, relatório de gestão das atividades da ouvidoria, encaminhando-o ao Chefe do Poder Executivo Municipal, bem como disponibilizando-o integralmente no portal do Município na Internet.

**Prefeitura de Amambai**

Praça Cel. Valêncio de Brum, 333 – Fone: (67) 3481-7400 – CEP: 79990-000 – Amambai/MS



**ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL  
PREFEITURA MUNICIPAL DE AMAMBAI  
GABINETE DO PREFEITO**

**Parágrafo único.** O relatório de gestão de que trata o inciso IX deste artigo deverá indicar, ao menos:

- a) o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- b) os motivos das manifestações;
- c) a análise dos pontos recorrentes;
- d) as providências adotadas.

**CAPÍTULO IV  
DOS PROCEDIMENTOS NO TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DOS  
USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS**

**Seção I  
Das regras gerais para tratamento das manifestações**

**Art. 14.** A manifestação será dirigida à Ouvidoria e poderá conter a identificação do usuário.

§ 1º Na hipótese de manifestação anônima, o tratamento deverá obedecer a todas as fases do rol de providências do parágrafo único do artigo 22 deste artigo, ressalvada a impossibilidade de devolutiva final por ausência de identificação do usuário.

§ 2º A solicitação de certificação da identidade do usuário somente poderá ser exigida nos casos previstos em Lei.

**Art. 15.** A Ouvidoria assegurará ao usuário a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação.

**Art. 16.** Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta norma.

**Art. 17.** São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a Ouvidoria.

**Art. 18.** É vedada a cobrança de qualquer valor aos usuários referentes aos procedimentos de ouvidoria, ressalvados os custos de reprodução de documentos, mídias digitais e correlatos.

**Parágrafo único.** Sendo necessária, a autenticação de documentos será realizada pelo próprio servidor da Ouvidoria, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade ou exigência legal.



**ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL  
PREFEITURA MUNICIPAL DE AMAMBAI  
GABINETE DO PREFEITO**

**Art. 19.** O cidadão que se dirigir a qualquer unidade organizacional da Administração Pública Municipal com alguma informação que possa vir a se configurar manifestação do usuário deve ser orientado a procurar a Ouvidoria.

**Art. 20.** A manifestação poderá ser feita por meio eletrônico, correspondência convencional, verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo.

**§ 1º** As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio de sistema informatizado, de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades da Administração Pública Municipal.

**§ 2º** Sempre que a manifestação for recebida em meio físico, a Ouvidoria deverá promover a sua digitalização e a sua inserção imediata em sistema informatizado.

**Art. 21.** A Ouvidoria deverá coordenar o atendimento das manifestações dos usuários, por meio de formalização, análise, classificação, encaminhamento e sua resposta final ao usuário, em linguagem de fácil compreensão.

**Art. 22.** Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando sua efetiva resolução.

**Parágrafo único.** A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende:

**I** – recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;

**II** – emissão de comprovante de recebimento da manifestação;

**III** – análise e obtenção de informações, quando necessário;

**IV** – decisão administrativa final;

**V** – ciência ao usuário.

**Art. 23.** A Ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações, encaminhando a decisão administrativa final ao usuário, no prazo de até 30 (trinta) dias, contados do seu recebimento, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.

**§ 1º** Recebida a manifestação, a Ouvidoria deverá, quando necessário, encaminhá-la às áreas responsáveis para as providências cabíveis.

**§ 2º** Não sendo necessário o encaminhamento da manifestação às unidades organizacionais, a Ouvidoria tomará a decisão administrativa final e dará ciência ao usuário.

**§ 3º** Se necessário, a Ouvidoria poderá solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder no prazo máximo de 20 (vinte)

**Prefeitura de Amambai**

Praça Cel. Valêncio de Brum, 333 – Fone: (67) 3481-7400 – CEP: 79990-000 – Amambai/MS



**ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL  
PREFEITURA MUNICIPAL DE AMAMBAI  
GABINETE DO PREFEITO**

dias, contados do recebimento no setor, prorrogáveis uma única vez, por igual período, mediante justificativa expressa.

§ 4º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria deverá solicitar ao usuário complementação de informações, no prazo de até 10 (dez) dias, contados da data do seu recebimento.

§ 5º Não serão admitidos pedidos de complementação sucessivos, exceto se referentes a fatos novos alusivos à manifestação apresentada.

§ 6º O pedido de complementação de informações suspende o prazo previsto no caput deste artigo, que será retomado, a partir da data da resposta pelo usuário.

§ 7º A ausência de complementação da informação, pelo usuário, no prazo estabelecido no § 4º deste artigo acarretará o arquivamento da manifestação, sem produção de resposta conclusiva.

§ 8º A manifestação poderá ser encerrada quando o seu autor:

I – expuser os fatos faltando com a verdade;

II – não proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;

III – não prestar as informações que lhe forem solicitadas para o esclarecimento dos fatos.

## **Seção II**

### **Do elogio, da reclamação, da sugestão e da solicitação**

**Art. 24.** O elogio recebido será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço, e à respectiva chefia imediata.

**Parágrafo único.** A resposta conclusiva do elogio conterá informação sobre o encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, e às suas chefias imediatas.

**Art. 25.** A reclamação recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público objeto da manifestação.

**Parágrafo único.** A resposta conclusiva da reclamação apresentada conterá informação prestada pela autoridade responsável acerca do caso apontado.

**Art. 26.** A sugestão recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, que se manifestará acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida.





**ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL  
PREFEITURA MUNICIPAL DE AMAMBAI  
GABINETE DO PREFEITO**

**Parágrafo único.** Caso a medida sugerida possa vir a ser adotada, a decisão administrativa final informará acerca da forma e dos prazos de sua adoção, bem como dos mecanismos pelos quais o usuário poderá acompanhar a sua execução.

**Art. 27.** A denúncia recebida pela Ouvidoria do Poder Executivo Municipal será conhecida na hipótese de conter elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios que permitam a Administração Pública Municipal a chegar a tais elementos.

**§ 1º** A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos de controle competentes e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento, na hipótese de a denúncia não ser conhecida.

**§ 2º** As informações que constituírem comunicações de irregularidade, ainda que de origem anônima, serão enviadas ao órgão ou à entidade da Administração Pública Municipal competente para a sua apuração, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

**Art. 28.** A solicitação recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação da atividade ou do serviço objeto da manifestação.

**Parágrafo único.** A resposta conclusiva da solicitação apresentada conterá informação prestada pela autoridade responsável.

**CAPÍTULO V  
DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS**

**Art. 29.** Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal avaliarão os serviços por eles prestados, nos seguintes aspectos:

**I** – satisfação do usuário com o serviço prestado;

**II** – qualidade do atendimento prestado ao usuário;

**III** – cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;

**IV** – quantidade de manifestações de usuários;

**V** – medidas adotadas pela Administração Pública Municipal para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

**Parágrafo único.** A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita pela Ouvidoria, no mínimo, a cada um ano, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

**Art. 30.** Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.



**ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL  
PREFEITURA MUNICIPAL DE AMAMBAI  
GABINETE DO PREFEITO**

**EDINALDO LUIZ DE MELO BANDEIRA**  
*Prefeito Municipal*

**DANIEL LUAN PEREIRA ESPINDOLA**

Secretário Municipal de Administração

Publicado no D.O.M. (ASSOMASUL)

Diário nº 3738Pag:012-013

Em:12/12/24



**Prefeitura de Amambai**

Praça Cel. Valêncio de Brum, 333 – Fone: (67) 3481-7400 – CEP: 79990-000 – Amambai/MS