



**ESTADO DE RORAIMA
PREFEITURA MUNICIPAL DE UIRAMUTÃ
GABINETE DO PREFEITO**

DECRETO Nº 019/2026

Regulamenta a Lei Nacional nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e institui o Sistema de Ouvidoria no âmbito do Poder Executivo Municipal, e dá outras providências.

O **Prefeito do Município de Uiramutã**, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo art.80, inciso II, alínea “a”, da Lei Orgânica Municipal, pelo presente,

CONSIDERANDO a necessidade de promover a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos, conforme estabelece a Lei Nacional 13.460, de 26 de junho de 2017;

CONSIDERANDO a importância da Ouvidoria como instância de participação e controle social para o aprimoramento da gestão pública e dos serviços prestados;

CONSIDERANDO o disposto na Lei Nacional 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação-LAI), que prevê a disponibilização de canais de atendimento ao cidadão.

DECRETA:

**CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES E CONCEITOS**

Art. 1º Fica instituído o **Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal**, com a finalidade de zelar pela qualidade dos serviços públicos, garantir a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários e contribuir para o aprimoramento da gestão pública.

Parágrafo único. Este Decreto aplica Administração Pública Municipal direta e indireta (autarquias, fundações, empresas públicas e sociedade de economia mista).

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

I – Ouvidoria: instância de controle e participação social responsável pelo tratamento das manifestações dos usuários de serviços públicos.

II – Manifestações:



**ESTADO DE RORAIMA
PREFEITURA MUNICIPAL DE UIRAMUTÃ
GABINETE DO PREFEITO**

- a) **Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa ao serviço público;
- b) **Denúncia:** comunicação de prática de ato ilícito ou de irregularidade;
- c) **Sugestões:** proposição de adoção ou melhoria de políticas ou serviços;
- d) **Elogio:** demonstração de satisfação ou reconhecimento pelo serviço ou atendimento;
- e) **Solicitação de Serviço:** requerimento de atendimento ou prestação de serviço.

III – Serviço de Informação ao Cidadão (SIC): canal de pedidos de acesso a informação, conforme a Lei nº 12.527/2011 (LAI), que funcionara de forma integrada a Ouvidoria.

**CAPITULO II
DA ESTRUTURA E VINCULAÇÃO**

Art. 3º A Ouvidoria do Município será a unidade central do Sistema de Ouvidoria, diretamente vinculada a **Chefia do Poder Executivo ou a Secretaria/Controladoria** responsável pelo Controle Interno e Transparência.

Art. 4º os demais órgãos e entidades da Administração pública Municipal poderão instituir **Ouvidorias Setoriais**, vinculadas tecnicamente à Ouvidoria Geral e administrativamente ao dirigente máximo do órgão/entidade.

Art. 5º Compete ao **Ouvidor** do Município:

- I – Coordenar, orientar e supervisionar tecnicamente as ações das Ouvidorias Setoriais;
- II – Receber, registrar, analisar e encaminhar as manifestações, garantindo o retorno ao usuário;
- IV – Propor melhorias nos serviços públicos com base nas informações recebidas;
- V – Elaborar e divulgar relatórios anuais de gestão da Ouvidoria.

**CAPITULO III
DOS PROCEDIMENTOS E PRAZOS**

Art. 6º As manifestações poderão ser apresentadas por meio eletrônico (Plataforma **Fala.BR** ou sistema próprio), telefônico ou presencial, de forma clara e acessível, com garantia de identificação do requerente.



**ESTADO DE RORAIMA
PREFEITURA MUNICIPAL DE UIRAMUTÃ
GABINETE DO PREFEITO**

§1º A identificação do requerente é informação pessoal protegida nos termos da Lei nº 12/527/2011.

Art. 7º O prazo de resposta ao usuário sobre a manifestação será de **30 (trinta) dias**, contando a partir da data de recebimento, prorrogável por mais **30 (trinta) dias** mediante justificativa expressa.

Art. 8º O órgão ou entidade para qual a informação foi encaminhada deverá informar à Ouvidoria as providências adotadas e a solução final para que seja dado o retorno ao usuário no prazo estabelecido.

**CAPÍTULO IV
DISPOSIÇÕES FINAIS**

Art. 9º As despesas decorrentes da execução deste decreto correrão à conta de dotações orçamentárias próprias.

Art. 10º O Ouvidor fica autorizado a expedir normas complementares para o fiel cumprimento desde Decreto, no que couber.

Art. 11º Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Uiramutã/RR, 30 de julho de 2026

BENISIO ROBERTO DE SOUZA
Prefeito Municipal de Uiramutã