

**ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE
PREFEITURA MUNICIPAL DE VILA FLOR**

SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO

DECRETO MUNICIPAL N.º 013, DE 09 DE JUNHO DE 2025

(Regulamenta a Lei Federal nº 13.460/2017 e institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal)

A PREFEITA MUNICIPAL DE VILA FLOR, no uso das atribuições que lhe são conferidas pela Lei Orgânica do Município,

CONSIDERANDO o art. 37, § 3º, da Constituição Federal, que assegura aos usuários de serviços públicos o direito à participação, reclamação e sugestões;

CONSIDERANDO a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre os direitos dos usuários de serviços públicos e exige que cada ente federativo regulamente por decreto ou lei a criação do seu Sistema de Ouvidoria;

CONSIDERANDO as diretrizes e normas-modelo aprovadas pela Rede Nacional de Ouvidorias para regulamentação dos capítulos III, IV e VI da referida lei ;

DECRETA:

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Este decreto regulamenta, no âmbito de Vila Flor/RN, os dispositivos dos capítulos III, IV e VI da Lei Federal nº 13.460/2017, estabelecendo normas para participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos municipais.

Art. 2º Para fins deste Decreto, aplicam-se as seguintes definições (abrev.):

I - *Usuário*: pessoa física ou jurídica que utiliza ou solicita serviço público;

II - *Ouvidoria Municipal*: instância pública de participação e controle social, responsável pelo recebimento e tratamento de manifestações (denúncias, reclamações, sugestões, elogios e solicitações) relativas aos serviços públicos municipais;

III - *Sistema de Ouvidoria*: conjunto integrado de ouvidorias vinculadas ao Poder Executivo Municipal;

IV - *Decisão administrativa final*: resposta formal da ouvidoria ao usuário, solucionando ou justificando a impossibilidade de atender à solicitação, no prazo previsto por lei.

CAPÍTULO II - DO SISTEMA DE OUVIDORIA

Art. 3º Fica instituído o **Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal de Vila Flor**, composto por:

a) *Ouvidoria-Geral Municipal*, órgão central, vinculada à Controladoria Interna ou gabinete da Prefeita;

b) *Ouvidorias setoriais*, vinculadas a secretarias ou órgãos municipais, coordenadas pela Ouvidoria-Geral.

§ 1º A Ouvidoria-Geral exercerá supervisão técnica, padronização de procedimentos e integração das atividades das unidades setoriais.

§ 2º As unidades setoriais informarão periodicamente à Ouvidoria-Geral os dados das manifestações recebidas.

CAPÍTULO III - DAS COMPETÊNCIAS

Art. 4º Compete à *Ouvidoria-Geral*:

I - Formular normas e procedimentos conforme a Lei 13.460

II - Monitorar o atendimento das manifestações;

III - Capacitar agentes e ouvidores;

IV - Manter sistema informatizado para registro, tratamento e análise das manifestações;

V - Preparar estatísticas e relatório anual de gestão;

VI - Estabelecer metodologia de medição de satisfação do usuário

VII - Promover ações preventivas e corretivas com base nas manifestações recebidas.

Art. 5º Compete às *Ouvidorias Setoriais*:

I - Receber e apurar manifestações;

II - Encaminhar decisões dentro do prazo legal;

III - Participar de sistema gerido pela Ouvidoria-Geral;

IV - Produzir relatórios semestrais de atividades.

CAPÍTULO IV - DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO

Art. 6º As manifestações poderão ser recebidas por:

- Formulário eletrônico (portal da Prefeitura);
- Atendimento telefônico;
- Atendimento presencial;

- Outros canais oficiais.

§ 1º O prazo para envio da decisão administrativa final é de até 30 (trinta) dias, prorrogável por igual período mediante justificativa

§ 2º O sistema informatizado deve permitir rastreamento da manifestação pelo usuário.

CAPÍTULO V - DA CARTA DE SERVIÇOS

Art. 7º A Ouvidoria-Geral deverá elaborar e divulgar a **Carta de Serviços ao Usuário**, contendo:

- a) tipos de manifestação atendidos;
- b) canais, prazos e responsáveis;
- c) direitos e deveres dos usuários.

CAPÍTULO VI - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 8º Os ouvidores serão servidores municipais efetivos ou comissionados, de nível superior, preferencialmente com experiência ou certificação em ouvidoria

Art. 9º A Ouvidoria-Geral apresentará relatório anual de gestão à Prefeita e Câmara Municipal e divulgará no portal de transparência.

Art. 10. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogando as disposições em contrário.

Publicado por:
Grinaldo Joaquim de Souza
Código Identificador:15E04C42

Matéria publicada no Diário Oficial dos Municípios do Estado do Rio Grande do Norte no dia 10/06/2025. Edição 3555

A verificação de autenticidade da matéria pode ser feita informando o código identificador no site: <https://www.diariomunicipal.com.br/femurn/>