



DECRETO N.º 49.265, DE 11/07/2025.

REGULAMENTA A REDE MUNICIPAL DE OUVIDORIA
E TRANSPARÊNCIA DO MUNICÍPIO DE ARACRUZ E
DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

O PREFEITO MUNICIPAL DE ARACRUZ, NO USO DAS ATRIBUIÇÕES QUE LHE CONFERE A LEI ORGÂNICA DO MUNICÍPIO, BEM COMO AS DISPOSIÇÕES DA LEI FEDERAL Nº 13.460/2017, DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO (LEI FEDERAL Nº 12.527/2011), DA LEI MUNICIPAL Nº 4.770/2025 E DEMAIS NORMAS CORRELATAS, E

CONSIDERANDO A NECESSIDADE DE FORTALECER A PARTICIPAÇÃO CIDADÃ, GARANTIR A TRANSPARÊNCIA NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, APRIMORAR A EFICIÊNCIA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS E QUALIFICAR O TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO;

DECRETA:

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Fica instituída a Rede Municipal de Ouvidoria e Transparência, com o objetivo de:

I – atuar na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei Federal nº 13.460/2017;

II – facilitar o acesso e a divulgação dos usuários de serviços públicos, e aos canais de manifestação;

III – dispor sobre iniciativas de fomento à transparência pública e à participação social;

IV – receber, analisar e responder as manifestações apresentadas à Ouvidoria por um representante de cada Secretaria Municipal que atuarão como pontos de contato entre as Secretarias e a rede, garantindo que as demandas da população sejam tratadas com transparência e eficiência; garantir a tramitação célere, transparente e resolutiva das manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral do Município, por meio da atuação coordenada dos representantes setoriais das secretarias e entidades municipais;

V – promover a transparência ativa e passiva na Administração Pública, assegurando a ampla divulgação de informações de interesse coletivo, por meio de canais oficiais como o Portal da Transparência e o Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), em conformidade com a legislação vigente.



CAPÍTULO II DA COMPOSIÇÃO E DAS ATRIBUIÇÕES DA REDE

Art. 2º A Rede Municipal de Ouvidoria e Transparência será composta por um representante titular e um suplente de cada Secretaria Municipal, todos designados por ato pelo Chefe do Poder Executivo, mediante indicação da autoridade competente por cada órgão ou entidade.

Parágrafo único. Os membros da rede serão denominados Setoriais de Ouvidoria e Transparência.

Art. 3º Compete aos membros da Rede Municipal de Ouvidoria e Transparência:

I – atuar como interlocutores diretos entre suas respectivas Secretarias e a Ouvidoria-Geral do Município, garantindo a tramitação célere e eficiente das manifestações;

II – acompanhar e fornecer informações sobre as manifestações registradas, assegurando respostas tempestivas e adequadas aos cidadãos;

III – fomentar, no âmbito interno de seus órgãos, a cultura de transparência e participação social, promovendo a orientação contínua dos servidores sobre as melhores práticas administrativas;

IV – assegurar que as respostas às manifestações sejam claras, objetivas e fundamentadas e em conformidade as legislação vigentes;

V – propor melhorias nos fluxos e procedimentos internos de atendimento e tratamento às manifestações, com foco na resolutividade e otimização dos processos;

VI – elaborar relatórios periódicos sobre a atuação da Rede;

VII – identificar demandas recorrentes e propor soluções preventivas à Administração Municipal, visando o aprimoramento contínuo dos serviços públicos;

VIII – atender às demandas de transparência, fornecendo os documentos e informações necessárias à atualização do Portal da Transparência e demais canais oficiais de informação;

IX – apoiar o adequado funcionamento do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), garantindo a tramitação das solicitações de acesso à informação dentro dos prazos legais e com a devida fundamentação.

Art. 4º Para integrar a Rede Municipal de Ouvidoria e Transparência, o servidor designado deverá:

I – possuir conhecimento básico das normativas que regem a atuação das ouvidorias públicas, especialmente a Lei Federal nº 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos), a Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI) a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018 – LGPD), bem como a legislação municipal correlata;

II – participar de capacitações, cursos e eventos promovidos pela Ouvidoria-Geral do Município, pela Controladoria-Geral do Município, por órgãos de controle externo e por outras entidades competentes, com vistas ao aprimoramento contínuo dos processos de ouvidoria e transparência;





III – atuar de forma proativa, colaborativa e comprometida na resolução das demandas e no cumprimento das competências atribuídas à Rede;

IV – participar de reuniões periódicas e demais atividades relacionadas à ouvidoria e à transparência pública;

V – orientar os demais servidores da sua Secretaria quanto à importância da transparência e do atendimento eficiente ao cidadão.

CAPÍTULO III DA CAPACITAÇÃO

Art. 5º A capacitação dos membros da Rede Municipal de Ouvidoria e Transparência será realizada periodicamente, com o objetivo de aprimorar as competências e conhecimentos e habilidades necessárias para o desempenho eficiente das funções relacionadas à ouvidoria, à transparência pública e ao atendimento por meio do e-SIC.

Art. 6º As capacitações poderão ocorrer nas modalidades presencial, remota ou híbrida, conforme as necessidades identificadas e a disponibilidade dos membros da Rede.

Art. 7º A coordenação das atividades de capacitação caberá à Ouvidoria-Geral do Município, que poderá atuar em conjunto com a Controladoria-Geral do Município, outros órgãos municipais ou entidades públicas e privadas especializadas, inclusive aquelas com atuação no fomento ao direito de acesso à informação e à gestão do e-SIC.

Art. 8º A participação nas capacitações será registrada formalmente, devendo os membros da Rede apresentar certificados de conclusão ou comprovantes equivalentes, quando emitidos como forma de atestar a efetiva participação e o cumprimento das atividades propostas.

CAPÍTULO IV DA GESTÃO, SUPERVISÃO E COORDENAÇÃO DA REDE MUNICIPAL DE OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA

Art. 9º A Ouvidoria-Geral do Município será responsável pela gestão, supervisão e coordenação da Rede Municipal de Ouvidoria e Transparência, competindo-lhe:

I – estabelecer diretrizes, fluxos e procedimentos para a atuação dos membros da Rede;

II – coordenar e promover ações de capacitação e aprimoramento contínuo;

III – acompanhar a tramitação das manifestações e solicitações de informação recebidas, inclusive aquelas registradas no e-SIC, e zelando por sua adequada classificação, encaminhamento e resolutividade;

IV – prestar suporte técnico e metodológico e operacional aos membros da Rede;

V – elaborar e divulgar relatórios periódicos sobre o desempenho e evolução dos trabalhos da Rede, assegurando a transparência das ações e a prestação de contas à sociedade.

Art. 10. As reuniões da Rede Municipal de Ouvidoria e Transparência serão realizadas periodicamente, conforme cronograma estabelecido pela Ouvidoria-Geral do Município, podendo ser convocadas reuniões extraordinárias sempre que necessário.



Art. 11. A Ouvidoria-Geral do Município deverá elaborar, trimestralmente, relatório de desempenho da Rede Municipal de Ouvidoria e Transparência, consolidando os indicadores previamente definidos.

Parágrafo único. A Ouvidoria-Geral do Município poderá incluir novos indicadores de desempenho, conforme a evolução das necessidades institucionais e a identificação de aspectos relevantes para a melhoria contínua dos processos de ouvidoria e transparência.

Art. 12. O fluxo de tramitação das manifestações recebidas pela Rede Municipal de Ouvidoria e Transparência obedecerá às seguintes etapas:

- I – a Ouvidoria-Geral receberá e reclassificará a demanda, se necessário;
- II – a demanda será encaminhada ao setorial do órgão ou entidade responsável pela demanda apresentada;
- III – o setorial deverá diligenciar a obtenção da resposta dentro do prazo legalmente estabelecido, podendo, excepcionalmente, solicitar a prorrogação desse prazo, mediante justificativa devidamente fundamentada.
- IV – extrapolado o prazo legal para resposta, a Ouvidoria-Geral realizará comunicação formal ao respectivo Secretário Municipal, para que sejam adotadas as providências cabíveis.

Art. 13. O Ouvidor-Geral deverá reportar à autoridade competente o descumprimento reiterado de prazos, a inatividade, a ausência de participação nas capacitações sem justificativa adequada, ou o não cumprimento das competências atribuídas ao membro da Rede, solicitando sua substituição.

Parágrafo único. O Ouvidor-Geral manterá registro interno dos fatos mencionados no caput deste artigo com o objetivo de subsidiar a solicitação de substituição do membro.

CAPÍTULO V DA TRANSPARÊNCIA

Art. 14. No âmbito da Transparência Pública, compete aos Setoriais:

- I – diligenciar junto às unidades administrativas responsáveis pelos processos de contratação, convênios e parcerias, visando à obtenção tempestiva dos documentos e informações exigidos para publicação;
- II – acompanhar a publicação de todos os documentos obrigatórios nos sistemas disponibilizados, incluindo o e-SIC, pela Administração Municipal, de forma clara, precisa e tempestiva;
- III – zelar pela veracidade, integridade, completude e atualização das informações publicadas;



IV – manter controle interno das diligências realizadas e das publicações efetuadas, para fins de auditoria, fiscalização e prestação de contas, conforme orientação da Gerência de Transparência.

Parágrafo único. Os Setoriais deverão assegurar o atendimento adequado às demandas de acesso à informação apresentadas por meio do e-SIC, observando os prazos, os fundamentos legais e os procedimentos previstos na Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e a legislação municipal

Art. 15. Os Setoriais deverão disponibilizar à Gerência de Transparência, sempre que solicitado:

I – informações e documentos relativos à execução de emendas parlamentares, incluindo planos de aplicação, cronogramas, relatórios e comprovações de execução;

II – documentos referentes à realização de audiências públicas, como atas, convites, apresentações e registros de participação popular;

III – quaisquer outras informações ou documentos de interesse público, exigidos em conformidade com a legislação vigente.

Art. 16. A omissão ou o descumprimento das obrigações previstas neste capítulo implicará a adoção das providências descritas no art. 13º deste Decreto, quando devidamente comunicadas pela Gerência de Transparência.

Art. 17. Os Setoriais de Ouvidoria e Transparência deverão prestar suporte técnico e fornecer as informações necessárias para subsidiar as avaliações de transparência realizadas por órgãos e instituições de controle interno e externo, tais como o Tribunal de Contas, Ministério Público, Controladoria-Geral da União, ATRICON, entre outros, colaborando ativamente para o cumprimento dos critérios e indicadores estabelecidos.

CAPÍTULO VI DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 18. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Prefeitura Municipal de Aracruz, 11 de julho de 2025.

LUIZ CARLOS COUTINHO
Prefeito Municipal

