



DECRETO Nº 5.238/2026, DE 04 DE JUNHO DE 2026

CERTIFICO, para os devidos fins que este documento foi publicado no átrio da Prefeitura Municipal de Borda da Mata, em conformidade com o Art. 88, VII c/c Art. 3º da EM 08/09 da Lei Orgânica do Município de Borda da Mata, bem como no Diário Oficial Eletrônico, conforme Lei nº 2.123/2019.

O referido é verdade e dou fé.

Borda da Mata, ____/____/____.

" Institui a Ouvidoria Municipal e regulamenta os capítulos III, IV e VI da Lei Federal 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, no âmbito do Poder Executivo municipal."

A **PREFEITA MUNICIPAL DE BORDA DA MATA**, Estado de Minas Gerais, **TATIANA PIRES PEREIRA COBRA**, no uso das atribuições legais e em conformidade com o disposto na Lei Orgânica Municipal e na Lei Federal nº 13.460/2017,

DECRETA:

Art. 1º Este decreto regulamenta, no âmbito da administração pública direta e indireta do Poder Executivo municipal, os capítulos III, IV e VI da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

§ 1º – Sujeita-se ao disposto neste decreto a administração direta e indireta do Poder Executivo e as demais entidades prestadoras de serviços públicos municipais.

§ 2º – Os órgãos, as entidades e as secretarias do Poder Executivo assegurarão ao usuário de serviços públicos o direito à participação na administração pública direta e indireta, bem como a existência de mecanismos efetivos e ágeis de proteção e defesa dos direitos de que trata a Lei Federal nº 13.460, de 2017.



Art. 2º Para garantir a autonomia e permitir que exerça seu papel de auxiliar na melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados aos usuários, a Ouvidoria será subordinada hierarquicamente à autoridade máxima do município.

Art. 3º Para os efeitos desta norma, considera-se:

I – ouvidoria: instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública;

II - manifestação: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;

III – reclamação: demonstração de insatisfação ou irregularidade relativa à prestação de serviço público;

IV – denúncia: comunicação de prática de ilícito cuja solução dependa da atuação das unidades apuratórias competentes.

V – elogio: demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou atendimento recebido;

VI – sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos;

VII – solicitação de providências: pedido para a realização de ato, conduta ou medida administrativa por parte dos órgãos e entidades da administração pública;

VIII – identificação: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica;



IX – certificação de identidade: procedimento de conferência de identidade do manifestante por meio de identificação válido;

X – usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

XI – decisão administrativa final: ato administrativo por meio do qual órgão ou entidade se posiciona sobre a manifestação, com apresentação de solução ou comunicação quanto à sua impossibilidade;

XII – serviços públicos: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;

XIII – comunicação: registro de fatos que relatam irregularidades ou atos ilícitos, sem identificação do usuário;

XIV – informe: ato de encaminhar manifestação ou comunicação aos órgãos ou às entidades mesmo que não contenham os elementos mínimos necessários para apuração, mas que foram considerados relevantes para conhecimento ou adoção de medidas preventivas.

Art. 4º Fica instituída a Ouvidoria do Município como instância responsável pela comunicação entre o usuário dos serviços públicos e a administração pública direta, autárquica e fundacional do Poder Executivo municipal.

Art. 5º Compete à Ouvidoria:

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



II – receber, analisar, acompanhar e responder às manifestações recebidas de usuários ou reencaminhadas pelos órgãos, entidades e secretarias;

III – exercer a articulação permanente com outras instâncias de participação e controle social;

IV – produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas, bem como sugerir melhorias na prestação dos serviços públicos;

V – receber e coletar dados e informações para avaliar a prestação dos serviços públicos, para subsidiar recomendações e propor ações para prevenção e correção de falhas, omissões e irregularidades na prestação dos serviços públicos;

VI – elaborar relatório anual de gestão consolidando as informações relativas às manifestações e com base nelas apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos, sem prejuízo de norma que estabeleça outra periodicidade.

Parágrafo único – O relatório anual de gestão será encaminhado à autoridade máxima do respectivo órgão, entidade ou secretaria e disponibilizado na internet e deverá indicar, ao menos:

I – o número de manifestações recebidas;

II – os motivos das manifestações;

III – a análise dos pontos recorrentes;

IV – as providências adotadas pela administração pública para solucionar as questões apresentadas.

Art. 6º – A Ouvidoria poderá receber manifestações das seguintes formas, sem prejuízo de outras:



I – presencialmente;

II – canal telefônico, destinado ao atendimento de manifestações verbais;

III – plataforma eletrônica de ouvidoria (e-OUV), para recebimento de manifestações por meio digital.

§ 1º – Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos deste decreto, sob pena de responsabilidade do agente público.

§ 2º – A solicitação de providência deve ser apresentada aos órgãos e entidades responsáveis pela prestação do serviço público.

§ 3º – No caso do recebimento de solicitação de providência pela ouvidoria, o encaminhamento será realizado de acordo com critérios técnicos.

§ 4º – As comunicações não serão consideradas manifestações formais e não ensejarão resposta conclusiva, devendo ser encaminhadas para apuração, desde que presentes indícios suficientes de relevância, autoria e materialidade.

§ 5º – A certificação da identidade do usuário de serviços públicos somente será exigida, quando a resposta à manifestação implicar o acesso a informação pessoal própria ou de terceiros.

§ 6º – É vedada à Ouvidoria impor ao usuário quaisquer exigências relativas à motivação da manifestação.

§ 7º – Os procedimentos de ouvidoria de que trata este decreto são gratuitos, sendo vedada a cobrança de quaisquer valores ao usuário.

§ 8º – A Ouvidoria assegurará ao usuário dos serviços públicos a proteção da identidade e dos elementos que permitam a sua identificação ou do autor da



manifestação, nos termos do disposto no art. 31 da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Art. 7º – Recebida a manifestação, a Ouvidoria deverá realizar análise prévia e, caso necessário, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

§ 1º – Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria deverá solicitar ao usuário pedido de complementação de informações no prazo de até dez dias corridos, a contar do recebimento da manifestação.

§ 2º – Não serão admitidos pedidos de complementação de informação sucessivos, exceto se decorrentes da complementação de informações de que trata o § 1º.

§ 3º – O pedido de complementação de informações suspende o prazo previsto no caput do art. 11, que será retomado a partir da resposta do usuário.

§ 4º – A ausência de complementação da informação, pelo usuário, no prazo de dez dias corridos acarretará o arquivamento da manifestação, sem produção de resposta conclusiva.

§ 5º – A Ouvidoria poderá solicitar informações às áreas responsáveis nos órgãos, entidades e secretarias do Poder Executivo pela tomada de providências, as quais deverão responder dentro do prazo de vinte dias corridos, contados do recebimento na área competente, prorrogáveis por igual período mediante justificativa expressa.

§ 6º – Os prazos referidos neste artigo poderão ser reduzidos em normas específicas.

Art. 8º – A reclamação ou a sugestão recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.



Art. 9º – A denúncia recebida será tratada caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à administração pública chegar a tais elementos.

Art. 10 – O elogio recebido será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público, bem como às chefias imediatas destes.

Art. 11 – A Ouvidoria deverá responder de maneira conclusiva às manifestações, em linguagem objetiva, simples, compreensível e sem jargões técnicos, no prazo de até trinta dias corridos, contados do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, por uma única vez, mediante justificativa expressa.

§ 1º – O prazo indicado no *caput* poderá ser reduzido em virtude de normas regulamentadoras específicas.

§ 2º – A resposta conclusiva à reclamação conterà informação sobre a decisão administrativa final acerca do caso apontado.

§ 3º – A resposta conclusiva da sugestão conterà manifestação acerca da possibilidade de sua adoção.

§ 4º – Para as manifestações do tipo denúncia, entende-se por resposta:

I – parcial: aquela que contenha informação sobre o seu encaminhamento ao órgão apuratório competente, sobre os procedimentos a serem adotados e respectivo número que identifique a denúncia junto ao órgão apuratório, ou sobre o seu arquivamento;

II – conclusiva: a resposta que contenha resultado do procedimento administrativo apuratório.



§ 5º – A resposta conclusiva do elogio conterá informação sobre o encaminhamento dado pela Ouvidoria ao agente público e à chefia imediata deste.

Art. 12 – Para os casos em que a resposta conclusiva demandar fiscalização *in loco*, abertura de processo de auditoria ou correicional, as manifestações poderão ter seu prazo sobrestado.

§ 1º – O sobrestamento deverá ser solicitado pelo órgão, entidade ou secretaria, em momento anterior ao término do prazo inicial, justificando a necessidade do pedido e informando a previsão do prazo necessário para resposta da manifestação.

§ 2º – Compete à Ouvidoria acatar ou não o pedido de sobrestamento, ou de sua prorrogação, justificando a decisão.

Art. 13 – Poderão ser expedidas normas complementares necessárias ao cumprimento do disposto neste decreto.

Art. 14 – Este decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Registre-se, Publique-se e Cumpra-se.

Borda da Mata, 04 de junho de 2026.

Tatiana Pires Pereira Cobra
Prefeita Municipal