



# PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE PORTO VELHO

DECRETO Nº 15.538 , DE 23 DE OUTUBRO DE 2018.

*“Dá nova redação, acrescenta e altera dispositivos do Decreto nº 14.440, de 30 de março de 2017, que dispõe sobre a regulamentação da Ouvidoria Geral no âmbito do Poder Executivo Municipal de Porto Velho.”*

**O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE PORTO VELHO**, no uso de suas atribuições legais conferidas pelo artigo 87, IV, da Lei Orgânica do Município de Porto Velho;

## RESOLVE:

**Art. 1º.** Dá nova redação, acrescenta e altera dispositivos do Decreto nº 14.440 de 30 de março de 2017, que passam a vigorar com a seguinte redação:

**“Art. 1º.** Regularizar a Ouvidoria Geral, com a finalidade de:

....

**Art. 2º.** ...

**Parágrafo único.** A Ouvidoria Geral do Município será o canal de comunicação direta entre a sociedade e o Poder Executivo, recebendo reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e elogios, de modo a estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados e na gestão dos recursos públicos.

...

**Art. 3º** ...

...

**II** – receber informações, sugestões, reclamações, denúncias, solicitações e elogios sobre as atividades de qualquer Secretaria englobada neste Município e encaminhar tais manifestações às unidades organizacionais competentes, mantendo o cidadão sempre informado a respeito das providências adotadas;

**III** – promover a interação com os demais órgãos do Município visando dar andamento, atender e cumprir as demandas recebidas, contribuindo para o aperfeiçoamento dos serviços prestados;

**IV** – sugerir aos demais órgãos deste Município a adoção de medidas administrativas tendentes ao melhoramento das atividades desenvolvidas, com base nas informações, sugestões, reclamações, denúncias e elogios recebidos;

**V** – ...

**VI** – apresentar informativo quadrimestral e relatório anual das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Geral ao Prefeito, bem como ao Chefe de Gabinete.

.....

**Art. 7º.** As manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral do Município serão classificadas em sugestões, reclamações, denúncias e elogios.



# PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE PORTO VELHO

---

**Art. 8º.** A identificação pessoal do manifestante é obrigatória, garantindo-se o regular andamento a todas as manifestações.

§ 1º. Apenas manifestações identificadas serão respondidas.

§ 2º. A denúncia recebida pela unidade do sistema setorial de Ouvidorias do Poder Executivo será conhecida na hipótese de conter elementos mínimos descritivos de irregularidades ou indícios que permitam a administração municipal identificar tais elementos;

§ 3º. As denúncias anônimas, serão registradas automaticamente pelo sistema E-ouv como “comunicação” e serão enviadas ao órgão ou Secretaria da administração municipal competente para a sua apuração, porém, não será obrigatória resposta conclusiva;

§ 4º. O manifestante informará o melhor meio para que a Ouvidoria Geral do Município possa contatá-lo, preferencialmente por e-mail ou telefone.

...

**Art. 10.** ...

...

**III – denúncias anônimas.**

§ 1º. Nas hipóteses previstas nos incisos I e II, a manifestação será encaminhada ao Chefe de Gabinete, ao Corregedor ou Controlador Geral do Município de Porto Velho ou ao Procurador Geral do Município para as providências cabíveis; na hipótese do inciso III, a manifestação será automaticamente registrada pelo sistema E-ouv como “comunicação” e não terá prazo de resposta, podendo ser arquivada.

§ 2º. As reclamações, sugestões, solicitações, denúncias e elogios relativos a órgãos não integrantes da competência do Município serão remetidas aos respectivos órgãos, comunicando se essa providência ao cidadão.

...

**Art. 13.** ...

...

§ 1º. O prazo para tramitação interna é de 30 (trinta) dias úteis prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

§ 2º. A Secretaria responsável pela demanda tem o prazo de 20 (vinte) dias para responder à Ouvidoria a decisão administrativa, prorrogável de forma justificada uma única vez, por mais 20 (vinte) dias.”

**Art. 2º.** Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário.

**HILDON DE LIMA CHAVES**  
**Prefeito**