

## DECRETO Nº 13.698, DE 1º DE SETEMBRO DE 2009

### Regulamenta a Seção IV do Capítulo II da Lei nº 9.155, de 12 de janeiro de 2006.

O Prefeito de Belo Horizonte, no exercício das atribuições que lhe confere o inciso VII do art. 108 da Lei Orgânica do Município, e em conformidade com o disposto na Lei nº 9.155, de 12 de janeiro de 2006, decreta:

Art. 1º - A Ouvidoria do Município, órgão integrante da estrutura da Controladoria-Geral do Município, tem sua organização e funcionamento regulados pela Lei nº 9.155, de 12 de janeiro de 2006, e pelo disposto neste Decreto.

Parágrafo único – A Ouvidoria do Município possui autonomia nas suas decisões técnicas e as suas atividades serão desenvolvidas de forma conjunta com os outros órgãos e entidades da Administração Municipal, sem prejuízo da supervisão administrativa exercida pela Controladoria-Geral do Município.

Art. 2º - Para a finalidade de supervisionar e zelar pela boa execução dos serviços municipais, compete à Ouvidoria do Município:

- I - receber e encaminhar questões formuladas pelo cidadão, relacionadas à atuação dos órgãos e entidades da Administração Direta e Indireta do Município;
- II - estabelecer meios de interação permanente do cidadão com o Poder Público;
- III - cientificar às autoridades competentes das questões que lhe forem apresentadas ou que, de qualquer outro modo, chegarem a seu conhecimento, requisitando informações e documentos;
- IV - definir critérios para a promoção e o acompanhamento de procedimentos de ouvidoria junto aos órgãos e entidades municipais;
- V - examinar, propor e promover, em articulação com os órgãos competentes do Município, mecanismos de coleta de sugestões, reclamações, denúncias e outras formas de manifestação da sociedade;
- VI - identificar e interpretar o grau de satisfação dos cidadãos, mediante indicadores permanentes de avaliação;
- VII - elaborar periodicamente relatórios das informações recebidas e das providências tomadas;
- VIII - propor adoção de medidas para as questões apresentadas e oferecer recomendações às autoridades competentes para melhoria da atuação da Administração Pública;
- IX - promover a implantação de sistema de gestão de ouvidoria em outros órgãos e entidades da Administração Municipal;
- X - criar mecanismos e instrumentos de monitoramento, avaliação e controle dos procedimentos de ouvidoria;
- XI - articular ações que favoreçam a comunicação dos serviços de ouvidoria com os diversos órgãos e entidades da Administração Municipal;
- XII – sugerir a adoção de medidas necessárias à prevenção e detecção de irregularidades na Administração Pública;
- XIII - desenvolver outras atividades destinadas à consecução de seus objetivos.

Art. 3º - Para o exercício das competências previstas no art. 2º deste Decreto, a Ouvidoria do Município poderá:

- I - realizar inspeções e diligências, por provocação ou de ofício, com a finalidade de apurar a procedência das sugestões, reclamações, denúncias ou outras formas de expressão recebidas;
- II - requisitar, em prazo razoável a ser fixado pelo Ouvidor do Município, documentos e informações de autoridades, órgãos e entidades da Administração Municipal;
- III - encaminhar à Controladoria-Geral do Município o resultado de suas apurações, sugerindo medidas para a melhoria da qualidade dos serviços públicos municipais;
- IV - encaminhar à Controladoria-Geral do Município os casos afetos à competência da Corregedoria-Geral e da Auditoria-Geral do Município.

§ 1º - A recusa ou o retardamento injustificados no cumprimento do prazo aludido no inciso II do caput deste artigo autorizam o Ouvidor do Município a comunicar o fato à Controladoria-Geral do Município, com vistas a atribuir responsabilidade ao agente público que lhe der causa.

§ 2º - Na impossibilidade devidamente fundamentada de se observar o prazo fixado no inciso II do caput deste artigo, a autoridade responsável pelo órgão ou entidade comunicará o fato, por escrito, à

Ouvidoria do Município, até 48 (quarenta e oito) horas antes do seu vencimento, para deliberação do Ouvidor do Município.

~~Art. 4º - As sugestões, reclamações, denúncias ou outras formas de expressão dos cidadãos à Ouvidoria do Município poderão ser realizadas pessoalmente, por via eletrônica, carta, telefone, fac-símile ou qualquer outro meio disponível, desde que haja a qualificação do interessado, resguardando-se, quando necessário, o sigilo.~~

~~§ 1º - Não serão processadas reclamações e denúncias anônimas ou desacompanhadas de indícios da existência de irregularidades que obriguem a Ouvidoria ao agir de ofício.~~

~~§ 2º - O Ouvidor do Município determinará o arquivamento das sugestões, reclamações, denúncias ou outras formas de expressão que considerar ineptas, irrelevantes ou destituídas de mínimo nexo de causalidade.~~

Art. 4º - As sugestões, reclamações, denúncias ou outras formas de expressão dos cidadãos à Ouvidoria do Município poderão ser realizadas pessoalmente, por via eletrônica, carta, telefone, fac-símile ou qualquer outro meio disponível.

§ 1º - Serão recebidas reclamações e denúncias anônimas, sendo processadas somente se acompanhadas de indícios da existência de irregularidades que obriguem a Ouvidoria a agir de ofício.

§ 2º - Nas reclamações e denúncias em que o cidadão optar por fornecer suas informações pessoais, será resguardado o sigilo de seus dados, sempre que necessário, ou quando solicitado pelo próprio cidadão.

§ 3º - O Ouvidor do Município determinará o arquivamento das sugestões, reclamações, denúncias ou outras formas de expressão que considerar ineptas, irrelevantes ou destituídas de mínimo nexo de causalidade.

**Art. 4º com redação dada pelo Decreto nº 14.896, de 25/4/2012 (Art. 1º)**

Art. 5º - Compete ao Ouvidor do Município:

I - articular a aproximação do cidadão com a Administração Municipal;

II - facilitar o acesso do cidadão ao sistema de ouvidoria;

III - garantir respostas ao cidadão acerca das demandas que lhe forem apresentadas;

IV - planejar, dirigir, coordenar, supervisionar e orientar os trabalhos da Ouvidoria do Município, expedindo instruções quanto aos procedimentos a serem adotados;

V - resguardar o sigilo das informações recebidas, quando for o caso;

VI - providenciar a remessa aos órgãos e entidades competentes das sugestões, reclamações, elogios, denúncias ou outras formas de expressão recebidas, acompanhando a sua tramitação, observado o disposto no inciso III do art. 3º deste Decreto;

VII - representar aos órgãos e entidades competentes com relação às ações que afetem o cumprimento satisfatório de sua missão institucional;

VIII - comunicar à Controladoria-Geral do Município o resultado das inspeções, pesquisas, estudos e verificações que realizar;

IX - divulgar anualmente, ou em período inferior, relatórios da atuação da Ouvidoria do Município;

X - analisar os indicadores de avaliação da satisfação do cidadão quanto à Administração Pública.

XI - sugerir ao Controlador-Geral modificações nos atos normativos que regulam o funcionamento da Ouvidoria do Município.

Art. 6º - A Ouvidoria do Município implementará e manterá em funcionamento programa permanente de gestão de ouvidoria, podendo, neste âmbito, firmar convênios com outros órgãos e entidades públicas e privadas.

Art. 7º - As atividades exercidas pelos agentes públicos integrantes da Ouvidoria são consideradas de relevante interesse público.

Art. 8º - O Controlador-Geral do Município expedirá normas complementares à fiel execução deste Decreto, podendo delegar atribuições complementares e específicas ao Ouvidor do Município.

Art. 9º - No prazo de 90 (noventa) dias contados da publicação deste Decreto, as funções das Ouvidorias Pública do SUS/BH e da Educação, respectivamente dispostas pelos Decretos nºs 11.960 e 11.961, ambos de 24 de fevereiro de 2005, serão absorvidas pelos órgãos da estrutura

organizacional da Ouvidoria do Município e os correspondentes cargos se submeterão funcionalmente ao Ouvidor do Município.

Art. 10 – Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Belo Horizonte, 1º de setembro de 2009

Marcio Araujo de Lacerda  
Prefeito de Belo Horizonte