



**ESTADO DE SERGIPE  
MUNICÍPIO DE GRACCHO CARDOSO  
GABINETE DO PREFEITO**

---

**DECRETO nº 313/2025**

Regulamenta a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, no âmbito do Município de Graccho Cardoso, dispondo sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública municipal e institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal.

O **PREFEITO DO MUNICÍPIO DE GRACCHO CARDOSO/SE**, no uso das atribuições e deveras legais que lhe são conferidos e exigidos pelo artigo 16, artigo 78, inciso V, artigo 101, todos da Lei Orgânica Municipal, e em cumprimento ao disposto no artigo 37, §3º, inciso I da Constituição Federal, e ao disposto no artigo 1º, §1º da Lei Federal nº 13.460/17,

**DECRETA:**

**Art. 1º.** Este Decreto regulamenta, no âmbito do Município de Graccho Cardoso, a Lei Federal nº 13.460/17, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

**Art. 2º.** O disposto neste Decreto se aplica:

- I - aos órgãos da administração pública direta, autárquica e fundacional;
- II - às empresas públicas e às sociedades de economia mista, incluídas aquelas que explorem atividade econômica de produção ou comercialização de bens ou de prestação de serviços.

**Art. 3º.** Para fins do disposto neste Decreto, considera-se:

- I - reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;
- II - denúncia: ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- III - elogio: demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;
- IV - sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços

---

**PREFEITURA MUNICIPAL DE GRACCHO CARDOSO/SE**

Av. Getúlio Vargas, 56 – CEP 49860-000 – Fone: (79) 3319-1158 – CNPJ 13.112.875/0001-27  
www.gracchocardoso.se.gov.br / gabinete@gracchocardoso.se.gov.br



**ESTADO DE SERGIPE**  
**MUNICÍPIO DE GRACCHO CARDOSO**  
**GABINETE DO PREFEITO**

---

públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública municipal;

V - solicitação de providências: pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades administração pública municipal;

VI - certificação de identidade: procedimento de conferência de identidade do manifestante por meio de documento de identificação válido ou, na hipótese de manifestação por meio eletrônico, por meio de assentamento constante de cadastro público municipal, respeitado o disposto na legislação sobre sigilo e proteção de dados e informações pessoais;

VII - decisão administrativa final: ato administrativo por meio do qual o órgão ou a entidade da administração pública municipal se posiciona sobre a manifestação, com apresentação de solução ou comunicação quanto à sua impossibilidade.

VIII - pseudonimização: tratamento por meio do qual um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional mantida separadamente pelo controlador em ambiente controlado e seguro.

**Art. 4º.** Fica instituído, no âmbito do Poder Executivo Municipal, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal, setor administrativo vinculado à Secretaria Municipal de Controle Interno.

**Art. 5º.** São objetivos do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal:

I - coordenar e implementar as atividades de ouvidoria deste Decreto;

II - propor e coordenar essas ações com vistas a:

a) desenvolver o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos;

b) facilitar o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e na defesa de seus direitos;

III - zelar pela interlocução efetiva entre o usuário de serviços públicos e os órgãos e as entidades da administração pública municipal responsáveis por esses serviços.

**Art. 6º.** As atividades de ouvidoria do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal ficarão sujeitas à orientação normativa e à supervisão técnica da Secretaria Municipal de Controle Interno, sem prejuízo da subordinação administrativa direta ao Prefeito Municipal.

**Art. 7º.** Sempre que solicitadas, ou para atender a procedimento regularmente instituído, todos os demais órgãos internos e administrativos do Poder Executivo Municipal remeterão ao Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal as informações necessárias relacionadas ao objeto da solicitação ou procedimento.

**Art. 8º.** Compete Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal:

I - executar as atividades de ouvidoria previstas no artigo 13 da Lei Federal nº 13.460/17;

II - propor ações e sugerir prioridades nas atividades de ouvidoria;

---

**PREFEITURA MUNICIPAL DE GRACCHO CARDOSO/SE**

Av. Getúlio Vargas, 56 – CEP 49860-000 – Fone: (79) 3319-1158 – CNPJ 13.112.875/0001-27  
www.gracchocardoso.se.gov.br / gabinete@gracchocardoso.se.gov.br



**ESTADO DE SERGIPE**  
**MUNICÍPIO DE GRACCHO CARDOSO**  
**GABINETE DO PREFEITO**

---

III - informar à Secretaria Municipal de Controle Interno e ao Prefeito Municipal a respeito do acompanhamento e da avaliação dos programas e dos projetos de atividades de ouvidoria;

IV - organizar e divulgar informações sobre atividades de ouvidoria e procedimentos operacionais;

V - processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços públicos prestados;

VI - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimorar a prestação de serviços públicos e para corrigir falhas.

**Art. 8º.** Compete à Secretaria Municipal de Controle Interno:

I - estabelecer procedimentos e rotinas gerais para o exercício das competências e das atribuições definidas neste Decreto;

II - monitorar a atuação do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal no tratamento das manifestações recebidas;

III - promover a capacitação e o treinamento relacionados com as atividades de ouvidoria e de proteção e defesa do usuário de serviços públicos;

IV - fiscalizar a manutenção de sistema informatizado de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades da administração pública municipal a que se refere este Decreto, com vistas ao recebimento, à análise e ao atendimento das manifestações enviadas para o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal;

V - definir, em conjunto com os demais Secretários Municipais, metodologia padrão para aferir o nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos oferecidos por todas as Secretarias;

VI - manter base de dados com as manifestações recebidas de usuários;

VII - sistematizar as informações disponibilizadas do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal, consolidando e divulgando estatísticas, inclusive aquelas indicativas de nível de satisfação dos usuários com os serviços públicos prestados;

VIII - propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

Parágrafo único. A nomeação, a designação, a exoneração ou a dispensa dos servidores para atuação no Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal será exclusiva do Prefeito Municipal, sempre com preferência dentre servidores com capacitação específica para a atividade.

**Art. 9º.** Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos do disposto neste Decreto, sob pena de responsabilidade do agente público, sendo admitido o arquivamento sumário, sempre com resposta ao manifestante, no caso de patente má-fé ou conteúdo ofensivo.



**ESTADO DE SERGIPE**  
**MUNICÍPIO DE GRACCHO CARDOSO**  
**GABINETE DO PREFEITO**

---

**Art. 10.** Os procedimentos de que trata este Decreto são gratuitos, vedada a cobrança de importâncias ao usuário de serviços públicos.

**Art. 11.** São vedadas as exigências relativas aos motivos que determinaram a apresentação de manifestações perante o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal.

**Art. 12.** 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.

**Art. 13.** As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, disponível em local visível e de destaque do sítio eletrônico mantido pelo Poder Executivo Municipal, admitida, ainda, por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, quando, neste caso, será registrado no sistema próprio para fins estatísticos.

Parágrafo único. Na hipótese de recebimento da manifestação em meio físico, qualquer órgão da Administração Pública Municipal que o receber promoverá o encaminhamento ao Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal, o qual promoverá a sua digitalização e a sua inserção imediata, seja no sistema eletrônico próprio ou na Plataforma Fala.BR.

**Art. 14.** O Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal responderá às manifestações em linguagem clara, objetiva, simples e compreensível.

**Art. 15.** O Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal elaborará e apresentará resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de 45 (quarenta e cinco) dias, contado da data de seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa, e notificarão o usuário de serviço público sobre a decisão administrativa.

§1º Recebida a manifestação, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal procederá à análise prévia e, se necessário, a encaminhará às áreas responsáveis pela adoção das providências necessárias.

§2º Se as informações apresentadas pelo usuário de serviços públicos forem insuficientes para a análise da manifestação, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal solicitará ao usuário a sua complementação, que deverá ser atendida no prazo de 15 (quinze) dias, contado da data do seu recebimento.

§3º Não serão admitidos pedidos de complementação sucessivos, exceto se referentes a situação surgida com a nova documentação ou com as informações apresentadas.

§4º A solicitação de complementação de informações suspenderá o prazo previsto no *caput*, que será retomado pelo prazo que restar, a partir da data de resposta do usuário.

§5º A falta de complementação da informação pelo usuário de serviços públicos no prazo estabelecido no § 2º acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

---

**PREFEITURA MUNICIPAL DE GRACCHO CARDOSO/SE**

Av. Getúlio Vargas, 56 – CEP 49860-000 – Fone: (79) 3319-1158 – CNPJ 13.112.875/0001-27  
www.gracchocardoso.se.gov.br / gabinete@gracchocardoso.se.gov.br



**ESTADO DE SERGIPE**  
**MUNICÍPIO DE GRACCHO CARDOSO**  
**GABINETE DO PREFEITO**

---

**Art. 16.** O elogio recebido pela unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público e à sua chefia imediata.

**Art. 17.** A reclamação recebida pela unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da reclamação conterá informação objetiva acerca do fato apontado.

**Art. 18.** A sugestão recebida pela unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, à qual caberá manifestar-se acerca da possibilidade de adoção da providência sugerida.

**Art. 19.** A denúncia recebida pela unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal será conhecida na hipótese de conter elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios que permitam a Administração Pública Municipal a chegar a tais elementos.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento, na hipótese de a denúncia não ser conhecida, exceto o previsto no § 5º do artigo 15.

**Art. 20.** O Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal poderá coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação desses serviços e de auxiliar na detecção e na correção de irregularidades.

§1º As informações a que se refere o *caput*, quando não contiverem a identificação do usuário, não configurarão manifestações nos termos do disposto neste Decreto e não obrigarão resposta conclusiva.

§2º As informações que constituírem comunicações de irregularidade, ainda que de origem anônima, serão enviadas ao órgão ou à entidade da Administração Pública Municipal competente para a sua apuração, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

**Art. 21.** O Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal assegurará a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do usuário de serviços públicos ou do autor da manifestação, nos termos do disposto no artigo 31 da Lei Federal nº 12.527/11 – Lei de Acesso à Informação.

Parágrafo único. A inobservância ao disposto no *caput* sujeitará o agente público às penalidades legais pelo seu uso indevido.



**ESTADO DE SERGIPE**  
**MUNICÍPIO DE GRACCHO CARDOSO**  
**GABINETE DO PREFEITO**

---

**Art. 22.** Em até 60 (sessenta) dias da publicação deste Decreto, a Secretaria Municipal de Controle Interno deverá informar à Rede Nacional de Ouvidorias da criação do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal de Graccho Cardoso, a fim de promover a interação das ações dispostas neste Decreto com as demais existentes, para fins de aprimoramento das atividades correlatas, bem como para fins de utilização de eventuais sistemas informatizados para as finalidades deste Decreto.

**Art. 23.** Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Graccho Cardoso/SE, 27 de maio de 2025.

  
**JOSÉ NICÁRCIO DE ARAGÃO**  
Prefeito Municipal