CERTIDÃO

Certifico que este ato foi publicado no placar Oficial do Município.

Goiás-GO, 27 / 05 / 2025

Sec. Adm. e Finanças

Dorival Salomé de Aquino
Sec. Mun. Adm. e Finanças e
Gestor do Município de Goiás-GO

DECRETO Nº 520, DE 27 DE MAIO DE 2025.

Institui a Ouvidoria Geral do Município de Goiás, e dá outras providências.

O PREFEITO MUNICIPAL DE GOIÁS, ESTADO DE GOIÁS, no uso da atribuição que lhe confere o art. 71, inciso VI, da Lei Orgânica do Município;

CONSIDERANDO os princípios constitucionais da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência que regem a Administração Pública, nos termos do artigo 37, caput, da Constituição Federal;

CONSIDERANDO o disposto na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;

CONSIDERANDO a necessidade de instituir um canal institucional eficaz de comunicação entre o cidadão e o Poder Público Municipal, a fim de aprimorar a gestão pública, fortalecer a transparência, fomentar o controle social e garantir resposta qualificada às manifestações dos usuários dos serviços públicos;

DECRETA:

Art. 1º Fica instituída, no âmbito do Poder Executivo do Município de Goiás, a Ouvidoria Geral do Município de Goiás, vinculada diretamente ao Gabinete do Prefeito, com a finalidade de receber, examinar, processar e encaminhar manifestações de usuários dos serviços públicos municipais, tais como denúncias, reclamações, sugestões, elogios e solicitações.

Art. 2º Compete à Ouvidoria Geral do Município de Goiás:

I – Atuar como instância de interlocução entre os cidadãos e os órgãos da Administração Pública Municipal direta;

II – Receber, registrar, analisar e encaminhar manifestações relativas à prestação dos serviços públicos municipais, observando os prazos e procedimentos previstos na legislação vigente;

III – Acompanhar e monitorar as respostas fornecidas pelos órgãos e unidades competentes, zelando pela sua qualidade e tempestividade;

IV – Propor medidas de aperfeiçoamento da gestão e da prestação dos serviços públicos com base nas manifestações recebidas;

V – Produzir e divulgar relatórios periódicos com dados estatísticos, análises e recomendações, observadas as normas de transparência e proteção de dados pessoais.

Parágrafo único. As ouvidorias setoriais eventualmente existentes nos órgãos e unidades administrativas do Município deverão encaminhar cópias integrais das manifestações recebidas e relatórios periódicos de atividades à Ouvidoria Geral do Município, para fins de consolidação, monitoramento e formulação de políticas institucionais de melhoria da gestão pública.

Art. 3º A função de Ouvidor-Geral do Município será exercida pelo ocupante do cargo de Assessor Especial do Gabinete do Prefeito, ao qual compete coordenar os trabalhos da Ouvidoria, garantir a autonomia funcional necessária ao desempenho das atribuições e promover articulação com os demais órgãos e unidades administrativas municipais.

Art. 4º Os órgãos e unidades da Administração Pública Municipal direta deverão assegurar à Ouvidoria Geral o pleno e imediato acesso às informações, documentos e registros indispensáveis ao exercício de suas competências, ressalvadas as hipóteses de sigilo legalmente estabelecidas.

Art. 5º A Ouvidoria Geral deverá dispor de estrutura administrativa e de apoio técnico compatível com suas finalidades institucionais, incluindo recursos humanos e tecnológicos adequados, garantindo-se, em especial, o sigilo das informações e a proteção dos dados pessoais dos usuários, nos termos da legislação aplicável, em especial a Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD).

Art. 6º Deverão ser implantados, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, canais oficiais próprios e acessíveis de atendimento à população, destinados à recepção das manifestações referidas no art. 1º, tais como telefone institucional, endereço eletrônico (e-mail), número de aplicativo de mensagens instantâneas (WhatsApp) e formulário eletrônico no sítio oficial do Município.

Art. 7º Compete ao Gabinete do Prefeito adotar as providências administrativas necessárias à implementação da Ouvidoria Geral, inclusive no que se refere à designação de equipe de apoio técnico e operacional.

Art. 8º A atuação da Ouvidoria Geral observará as seguintes diretrizes e metas institucionais:

I – Assegurar ao cidadão atendimento célere, acessível, respeitoso e sigiloso, em conformidade com a legislação aplicável;

II – Estabelecer prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis para resposta conclusiva às manifestações, salvo justificativa fundamentada;

III – Elaborar e divulgar, ao menos anualmente, relatório de gestão com indicadores de desempenho, avaliação das manifestações recebidas e propostas de melhoria dos serviços públicos municipais;

IV – Incentivar a participação popular por meio de campanhas educativas e ações de divulgação dos canais da Ouvidoria;

V – Atuar com independência, transparência, ética e responsabilidade social, contribuindo para a prevenção de irregularidades e o fortalecimento da cultura da integridade pública.

Art. 9º Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

GABINETE DO PREFEITO DE GOIÁS/GO, aos 27 dias do mês de maio do ano de 2025.

ADERSON LIBERATO GOUVEA
Prefeito

Aderson Liberato Gouvea
Prefeito de Goiás