



**ESTADO DA BAHIA**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE ITUBERÁ**  
**Gabinete da Prefeita**

**Decreto nº 307 de 12 de dezembro de 2017**

*Dispõe sobre a ouvidoria municipal e o serviço de informações ao cidadão - SIC e dá outras providências.*

**A PREFEITA MUNICIPAL DE ITUBERÁ**, Estado da Bahia - no uso de suas atribuições legais, e:

CONSIDERANDO a necessidade de se criar um canal de comunicação entre a população e a Prefeitura Municipal, com o objetivo de facilitar o envio de reclamações, sugestões e denúncias relacionadas a serviços públicos prestados pelo município;

CONSIDERANDO que a criação de um canal de comunicação através do qual a população poderá encaminhar reclamações, sugestões e denúncias é medida preordenada a identificar e mapear os principais problemas verificados na prestação de serviços públicos;

CONSIDERANDO a importância de se conhecer os principais problemas enfrentados pelos cidadãos quando procuram por atendimento nos órgãos e entidades da administração municipal para o planejamento de ações estratégicas destinadas à sua solução;

CONSIDERANDO a necessidade de o poder público municipal disponibilizar o Serviço de Informações ao Cidadão em respeito à Lei Federal n.º 12.527/2011 (art. 9º).

CONSIDERANDO, por fim, o disposto na Lei Municipal n.º 1.586/2013.

**DECRETA:**

**Art. 1º** - Este decreto disciplina a organização e o funcionamento da Ouvidoria Municipal e do Serviço de Informações ao Cidadão-SIC da administração direta do município de Ituberá, responsável pela interface da administração pública com a comunidade.

**Art. 2º** - A Ouvidoria Municipal funcionará junto à Controladoria Geral do Município e terá, além das atribuições prevista no Decreto Municipal n.º 029/2013, as seguintes:

- I – receber denúncias, reclamações, sugestões e elogios da administração municipal através de telefone, internet e pessoalmente, de cidadãos e de servidores públicos;
- II – difundir a importância da ouvidoria como instrumento de participação e controle social da administração pública;
- III – elaborar relatórios mensais das atividades desenvolvidas, dando a devida



**ESTADO DA BAHIA**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE ITUBERÁ**  
**Gabinete da Prefeita**

publicidade;

IV – identificar deficiências nos serviços e obras públicas, sugerindo ações sistêmicas a fim de superá-las.

§1º. Não serão consideradas as denúncias e sugestões anônimas, salvo para fins internos da administração pública quando existir inequívoco e fundado receio da sua facticidade.

§2º. As denúncias que versem sobre ilegalidades serão encaminhadas para a Controladoria Geral do Município.

§3º. Todos os cidadãos receberão resposta da ouvidoria sobre as reclamações, denúncias e sugestões encaminhadas no prazo máximo de 20 dias.

§4º. Toda a autoridade municipal, incluindo os secretários, responderão às demandas da ouvidoria no prazo máximo de 05 dias do seu recebimento.

§5º. No prazo previsto no §3º deste artigo e de acordo com as informações obtidas, a Ouvidoria Municipal dará resposta ao cidadão interessado, cientificando-lhe das medidas a serem tomadas no caso.

**Art. 3º.** Será disponibilizado ao público um número de telefone e um endereço de correio eletrônico da ouvidoria municipal para o recebimento de reclamações, denúncias e sugestões.

Parágrafo único. A administração municipal promoverá os atos de publicidade necessários ao amplo conhecimento dos canais de comunicação da ouvidoria municipal.

**Art. 4º.** O Serviço de Informações ao Cidadão-SIC funcionará junto à Ouvidoria Municipal, subordinada à Controladoria Geral do Município, e terá as seguintes atribuições:

I - Atender e orientar o público quanto ao acesso a informações;

II - Informar sobre a tramitação de documentos nas diversas repartições da administração municipal;

III - protocolizar documentos e requerimentos de acesso a informações ou recebê-los quando indevidamente protocolados em outras repartições da administração municipal, dando-lhes a destinação regulada pela Lei Federal n.º 12.527/2011;

IV - Realização de audiências ou consultas públicas para incentivo à participação popular e à outras formas de divulgação de informações de interesse público.

V – Difundir a importância do SIC como instrumento de participação e controle social da administração pública;

§1º. Os pedidos de informação serão processados de acordo com a Lei Federal n.º 12.527/2011 e nos moldes da regulamentação municipal.



**ESTADO DA BAHIA**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE ITUBERÁ**  
**Gabinete da Prefeita**

§2º. Quando houver dúvida quanto à procedência do pedido de informação ou quanto à publicidade da informação requerida, o SIC poderá solicitar parecer conclusivo da Procuradoria Jurídica.

§3º. Todos os pedidos de informação deverão ser formulados por escrito, podendo o SIC orientar e auxiliar o cidadão na elaboração do seu pedido, inclusive, se necessário, disponibilizando equipamentos para tal finalidade.

§4º. A disponibilização ou entrega da informação solicitada somente poderá ocorrer mediante a assinatura de recibo por parte do interessado.

**Art. 5º.** A Controladoria Geral do Município fornecerá todos os recursos necessários ao pleno funcionamento da Ouvidoria Municipal e do SIC.

**Art. 6º.** Este decreto entra em vigor na data da sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Gabinete da Prefeita Municipal de Ituberá, em 12 de dezembro de 2017

IRAMAR BRAGA DE SOUZA COSTA  
Prefeita