

DECRETO Nº 5423 – 06/08/2019 – TRANSFERÊNCIA
DECRETO Nº 5424 – 09/08/2019 – TRANSFERÊNCIA
DECRETO Nº 5425 – 15/08/2019 – TRANSFERÊNCIA
DECRETO Nº 5426 – 16/08/2019 – CRÉDITO SUPLEMENTAR
DECRETO Nº 5427 – 20/08/2019 – TRANSFERÊNCIA
DECRETO Nº 5428 – 21/08/2019 - TRANSFERÊNCIA

DECRETO MUNICIPAL Nº 5429

“REGULAMENTA OS CAPÍTULOS III, IV E VI DA LEI FEDERAL Nº 13.460 DE 26 DE JUNHO DE 2017, QUE DISPÕE SOBRE PARTICIPAÇÃO, PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA DE QUE TRATA O §3º DO ART. 37 DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL.”

WALKER AMÉRICO OLIVEIRA, Prefeito do Município de São Sebastião do Paraíso, Estado de Minas Gerais, no uso de suas atribuições legais,

RESOLVE:

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º - Esta norma regulamenta, no âmbito do Poder Executivo Municipal, os capítulos III, IV e VI da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

§1º - Sujeitam-se ao disposto nesta norma os órgãos da administração direta, as autarquias, as fundações públicas, empresas públicas e de economia mista, controladas direta ou indiretamente pelo Município e as demais entidades prestadoras de serviços públicos.

§2º - Os órgãos e as entidades da administração pública assegurarão ao usuário de serviços públicos o direito à participação na administração pública direta e indireta, bem como a existência de mecanismos efetivos e ágeis de proteção e defesa dos direitos de que trata a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

§3º - A Ouvidoria-Geral fica vinculada a Assessoria de Controle Interno com a finalidade de possibilitar aos cidadãos a participação na administração pública direta e indireta do Município, especialmente para apresentar solicitações, sugestões, reclamações, denúncias e elogios relativos à prestação dos serviços públicos em geral ou contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função pública.

Art. 2º - Para os efeitos desta norma, considera-se:

I – Ouvidoria: instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública;

II – Reclamação: demonstração de insatisfação relativa ao serviço público;

III – Denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

IV – Elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre a política ou o serviço público oferecido ou atendimento recebido;

V – Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos;

VI – Solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração;

VII – Identificação: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica;

VIII – Decisão administrativa final: ato administrativo mediante o qual órgão ou entidade manifesta-se acerca da procedência ou improcedência de matéria, apresentando solução ou comunicando da sua impossibilidade;

IX – Serviços públicos: atividades exercidas pela Administração pública direta indireta, e fundacional ou por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato, ou convênio.

X – Política pública: conjunto de programas, ações e atividades desenvolvidas pelo Estado direta ou indiretamente, com a participação de entes públicos ou privados, que visam a assegurar determinado direito de cidadania, de forma difusa ou para determinado segmento social, cultural, étnico ou econômico.

CAPÍTULO II DA COMPETÊNCIA DA OUVIDORIA GERAL

Art. 3º - A Ouvidoria-Geral tem a finalidade de:

I – garantir o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos;

II – garantir o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e defesa dos direitos; e

III – garantir a efetiva interlocução entre usuário de serviços públicos e os órgãos e entidades da administração pública.

Art. 4º - Compete a Ouvidoria-Geral:

I – promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei 13.460/17;

II – receber e analisar reclamações, sugestões, solicitações, denúncias, elogios e demais manifestações dos usuários referentes aos serviços públicos prestados pelos órgãos e entidades da administração direta e indireta e à conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços e encaminhá-las, conforme a matéria, ao órgão ou entidade competente;

III – monitorar as providências adotadas pelos órgãos ou entidades, a partir das manifestações dos usuários encaminhadas pela Ouvidoria-Geral do Município;

IV – processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial para o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei 13.460/17;

V – cobrar respostas dos órgãos ou entidades a respeito das manifestações a eles encaminhadas e levar ao conhecimento da autoridade superior do órgão ou entidade os eventuais descumprimentos;

VI – manter o usuário informado sobre o andamento e o resultado das reclamações, sugestões, solicitações e denúncias apresentadas;

VII – fazer recomendações para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, sugerindo a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;

VIII – promover a mediação e a conciliação de conflitos entre cidadãos e órgãos, entidades ou agentes da Administração Pública Municipal Direta e Indireta;

IX – manter registro de todos os atendimentos prestados pela Ouvidoria-Geral por tema, assunto, data de recebimento e das respostas aos cidadãos das providências adotadas;

X – atuar em conjunto com os demais canais de comunicação com o usuário de serviços públicos, orientando-os acerca do tratamento de reclamações, sugestões e elogios recebidos;

XI – promover capacitação e treinamento em temas relacionados às atividades de ouvidoria;

XII – manter sistema informatizado que permita o recebimento, a análise e a resposta das manifestações;

XIII – elaborar, anualmente, relatório de suas atividades para apresentação ao Assessor de Controle Interno e ao Chefe do Poder Executivo;

XIV – promover a divulgação de suas atividades;

XV – estimular a participação dos cidadãos no acompanhamento e controle social das atividades e serviços públicos prestados pelos órgãos e entidades da administração direta e indireta;

XVI – monitorar e avaliar periodicamente a Carta de Serviços ao Usuário dos órgãos ou entidades;

XVII – estabelecer canais de comunicação com o cidadão que facilitem e agilizem o fluxo de informações e a solução de suas demandas.

XVIII – em razão de atividade correlata, a Ouvidoria-Geral deverá ainda promover as respostas aos pedidos de informações solicitados através do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC quanto a transparência passiva em atendimento e dentro dos prazos estabelecidos pela Lei Federal nº 12.527/11 e Decreto Municipal nº. 4.849/16;

Art. 5º - A Ouvidoria-Geral do Poder Executivo será dirigida pelo Ouvidor-Geral, que será nomeado pelo Chefe do Poder Executivo.

§1º - O Ouvidor-Geral não poderá exercer qualquer tipo de atividade político-partidária.

§2º - O Ouvidor-Geral no exercício de suas funções, deverá guardar sigilo referente as informações levadas a seu conhecimento nos casos em que a lei e o usuário expressamente o requerer.

§3º - Para o pleno exercício de suas atribuições, é assegurado ao Ouvidor-Geral ter livre acesso a todos os órgãos ou entidades da administração direta e indireta do Município;

CAPÍTULO III DO RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES

Seção I

Das regras gerais para tratamento de manifestações

Art. 6º - A Ouvidoria deverá receber, analisar e responder às manifestações em linguagem simples, clara, concisa e objetiva.

§1º - Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta norma sob pena de responsabilidade do agente público.

§2º - É vedado à Ouvidoria impor ao usuário qualquer exigência relativa à motivação da manifestação.

§3º - A Ouvidoria-Geral poderá receber e analisar manifestações anônimas, devendo encaminhá-las desde que apresentem elementos suficientes à verificação dos fatos descritos e que não sejam de cunho pessoal e/ou difamatória.

§4º - É vedada a cobrança de qualquer valor aos usuários referentes aos procedimentos de ouvidoria, ressalvados os custos de reprodução de documentos, mídias digitais, postagem e correlatos.

§5º - Está isento de ressarcir os custos a que se referem o parágrafo 4º aquele cuja situação econômica não lhe permita fazê-lo sem prejuízo do sustento próprio ou da família nos termos da Lei nº 7.115, de 29 de agosto de 1983.

Art. 7º - As manifestações poderão ser apresentadas presencialmente, telefone e em meio eletrônico na página principal do Portal Oficial do Município na rede mundial de computadores e através de aplicativos para *smartphones*.

§1º - Os órgãos e entidades poderão manter sistemas próprios de recebimento e tratamento de manifestações, de forma concomitante ao sistema de que trata o caput, desde que condicionados à transferência eletrônica de dados à base de dados mantida pelo Órgão Central do Sistema.

§2º - Sempre que recebida em meio físico, os órgãos e entidades deverão digitalizar a manifestação e promover a sua inserção imediata no sistema a que se refere o caput.

§3º - As manifestações que não se encontrem no âmbito das atribuições da Ouvidoria deverão ser encaminhadas para a unidade competente.

Art. 8º - A Ouvidoria-Geral deverá fornecer resposta conclusiva ao usuário no prazo máximo de 30 (trinta) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

§1º - Observado o prazo previsto no caput, a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula as manifestações, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de 20 (vinte) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

§2º - Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, em até 30 dias a contar do recebimento da manifestação deverá solicitar ao usuário pedido de complementação de informações, que deverá ser respondido em até 20 dias, sob pena de arquivamento, sem produção de resposta conclusiva.

§3º - O pedido de complementação de informações interrompe uma única vez o prazo previsto no caput deste artigo, que passará a contar novamente a partir da resposta do usuário, sem prejuízo de complementações supervenientes.

Art. 9º - A Ouvidoria-Geral assegurará ao usuário a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação, nos termos do art. 31 da Lei Federal nº 12.527/11.

Parágrafo único - A preservação da identidade do manifestante dar-se-á com a proteção do nome, endereço e demais dados de qualificação dos manifestantes que serão documentados separadamente, aos quais serão dispensados o tratamento previsto no caput.

Seção II

Do elogio, da reclamação e da sugestão

Art. 10 - O elogio recebido será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público, bem como às chefias imediatas destes.

Parágrafo único - A resposta conclusiva do elogio conterá informação sobre o encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e às suas chefias imediatas.

Art. 11 - A reclamação recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

Parágrafo único - A resposta conclusiva da reclamação conterá informação

sobre a decisão administrativa final acerca do caso apontado.

Art. 12 - A sugestão recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público que deverá se manifestar acerca da adoção ou não da medida sugerida.

Parágrafo único - Caso a medida sugerida seja adotada, a decisão administrativa final informará acerca da forma e dos prazos de sua implantação, bem como dos mecanismos pelos quais o usuário poderá acompanhar a execução da adoção da medida.

Art. 13 - A ouvidoria poderá receber e coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação de tais serviços, bem como auxiliar na detecção e correção de irregularidades na gestão.

§1º - As informações de que trata este artigo não se constituem em manifestações passíveis de acompanhamento pelos usuários de serviços públicos.

§2º - As informações que constituam comunicações de irregularidade, sempre que contenham indícios suficientes de relevância, autoria e materialidade, poderão ser apuradas mediante procedimento preliminar de investigação.

Seção III Das denúncias

Art. 14 - A denúncia recebida será tratada caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à administração pública chegar a tais elementos.

§1º - No caso da denúncia, entende-se por conclusiva a resposta que contenha informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes, sobre os procedimentos a serem adotados e respectivo número que identifique a denúncia junto ao órgão apuratório, ou sobre o seu arquivamento.

§2º - Os órgãos apuratórios administrativos internos encaminharão a Ouvidoria-Geral o resultado final do procedimento de apuração da denúncia, a fim de dar conhecimento ao manifestante acerca dos desdobramentos de sua manifestação.

§3º - As unidades setoriais deverão informar ao órgão central do sistema, quando existente, a ocorrência de denúncia por ato praticado por agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança, bem como cargo de empresa pública ou sociedade de economia mista que detenham natureza estratégica.

Art. 15 - Revogadas as disposições em contrário este Decreto entra em vigor na data de sua assinatura.

Prefeitura Municipal de São Sebastião do Paraíso, 21 de agosto de 2019.

WALKER AMÉRICO OLIVEIRA
Prefeito Municipal