



DECRETO MUNICIPAL Nº 021 /2022

Regulamenta, em âmbito municipal, a Lei Federal nº 13.460, de 26 junho de 2017, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal, e dá outras providências.

O **PREFEITO DO MUNICÍPIO DOS PALMARES**, Estado de Pernambuco, no uso das atribuições legais que lhes são conferidas pelo art. 30, inciso IV, da Lei Orgânica do Município;

CONSIDERANDO o disposto na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública Municipal;

CONSIDERANDO a necessidade de regulamentar os procedimentos de serviços de recebimento, cadastro, controle, encaminhamento e respostas das demandas da sociedade submetidas à Ouvidoria do Município dos Palmares, no âmbito do Poder Executivo,

CONSIDERANDO a necessidade da proteção e defesa do usuário do serviço público do Município;

DECRETA:

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Este Decreto regulamenta os procedimentos para a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da Administração Pública municipal, direta e indireta, de que trata a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo municipal.

Art. 2º O disposto neste Decreto se aplica à Administração Pública Municipal direta e indireta e, subsidiariamente, a todos particulares prestadores de serviços públicos no Município, independentemente do regime contratual de delegação, cooperação, parceria ou convênio.



Art. 3º A garantia dos direitos e a participação do usuário de serviços públicos de que trata a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, serão asseguradas por meio da atuação dos responsáveis por ações de ouvidoria, em conformidade com os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, economicidade, regularidade, continuidade, efetividade, segurança, transparência e cortesia, e pelos demais meios previstos na legislação específica.

Art. 4º Para fins do disposto neste Decreto, 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 o objetivo de avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública;

II - usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

III - agente público: aquele que, ainda que transitoriamente ou sem remuneração, exerce cargo, emprego ou função pública;

IV - serviço público: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens e/ou serviços à população, exercida por órgão, entidade da administração pública e particulares delegatários de serviço público;

V - atendimento: o conjunto das atividades necessárias para recepcionar e dar sequência às solicitações dos usuários, inclusive às manifestações de opinião, percepção e apreciação relacionadas à prestação do serviço público;

VI - canais de atendimento: praças de atendimento presencial, sítios eletrônicos, aplicativos, mídias sociais, centrais telefônicas, terminais de autoatendimento, carta ou qualquer outro meio que permita ao usuário fazer solicitações e obter informações sobre serviços públicos;

VII - manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;

VIII - reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;



IX - denúncia: ato que indica a eventual prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

X - sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública municipal;

XI - elogio: demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;

XII - solicitação de providências: pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da Administração Pública municipal;

XIII - 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; e

XIV - decisão administrativa: deliberação e desfecho administrativo acerca do objeto das manifestações e solicitações encaminhadas pelos usuários.

Art. 5º O acesso do usuário a informações será regido pelos termos da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e pela legislação municipal pertinente.

Art. 6º Os direitos básicos e deveres dos usuários são aqueles previstos nos artigos 5º, 6º e 8º da Lei Federal 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 7º Nos termos do art. 7º da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, a Administração Pública Municipal direta e indireta divulgará, de maneira permanente, no seu sítio eletrônico oficial, a Carta de Serviços ao Usuário atualizada.

Art. 8º A Administração Municipal e as entidades referidas no art. 2º, sem prejuízo de outras avaliações, deverão, anualmente, avaliar seus serviços, sob os aspectos previstos no art. 23 da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

§ 1º O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado na respectiva página oficial da internet.



§ 2º A avaliação realizada constituirá subsídio aos indicadores da Controladoria-Geral do Município, Ouvidoria-Geral e da Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão.

CAPÍTULO II DO SISTEMA DE OUVIDORIA DO PODER EXECUTIVO MUNICIPAL

Art.9º. Fica instituído o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal, gerido e monitorado pela Controladoria-Geral do Município, com a finalidade de coordenar as atividades de ouvidoria desenvolvidas pelos órgãos e entidades abrangidas por este Decreto.

Art. 10. São objetivos do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal:

I - Coordenar e articular as atividades de ouvidoria a que se refere este Decreto;

II - Propor e coordenar ações com objetivo de:

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

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 entre o usuário de serviços públicos e os órgãos e as entidades da administração pública municipal responsáveis por esses serviços; e

IV - Acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei nº 13.460, de 2017, em ação articulada com as Secretarias Municipais e demais órgãos e entidades a que se refere o art. 2º.

Art. 11. Integram o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal:

I - como órgão central, a Ouvidoria Geral do Município;

II - como unidades de ouvidoria setoriais, as ouvidorias instituídas nas entidades e órgãos abrangidos por este Decreto, ou na sua inexistência, os próprios órgãos e entidades;

III - o Conselho de Usuários, órgão colegiado de caráter consultivo, nos termos do art. 18 da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017;



IV - a rede de interlocutores do Sistema de Ouvidoria, composta de, no mínimo, dois representantes de cada Secretaria Municipal e das demais entidades referidas no art. 2º, a serem indicados pelos responsáveis de cada órgão e ou entidade, nomeados pelo Chefe do Poder Executivo, em Portaria específica.

§ 1º Os representantes da rede de interlocutores do Sistema de Ouvidoria devem resguardar os sigilos de dados e informações, nos termos da legislação vigente.

§ 2º A participação na rede de interlocutores será considerada prestação de serviço relevante e não remunerada.

Art. 12 As atividades de ouvidoria das unidades setoriais e da rede de interlocutores do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo municipal ficarão sujeitas à orientação normativa e à supervisão técnica do órgão central, sem prejuízo da subordinação administrativa ao órgão ou à entidade da administração pública municipal a que estiverem vinculados.

Art. 13 As unidades setoriais e a rede de interlocutores do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal remeterão ao órgão central dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas para atender a procedimento regularmente instituído ou solicitação da Ouvidoria-Geral.

Art. 14 A unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo municipal será, de preferência, diretamente subordinada à autoridade máxima do órgão, no caso a Controladoria-Geral do Município.

Seção I **Das competências**

Art. 15 Compete ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal:

I - estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, em ação articulada com as demais Secretarias e unidades de ouvidoria setoriais;

II - monitorar a atuação das unidades setoriais e da rede de interlocutores 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 - manter, em ação articulada com as demais Secretarias e com a Subsecretaria de Tecnologia da Informação, sistema informatizado de uso pelos órgãos e pelas entidades a que se refere o art. 2º, com objetivo de recebimento, análise e atendimento das manifestações enviadas para as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal, sem prejuízo de outras mídias de acesso;

V - definir, em conjunto com a Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão e Controladoria Interna, metodologia padrão para aferir o nível de satisfação dos usuários de serviços públicos, com suporte técnico da Subsecretaria de Tecnologia da Informação;

VI - manter base de dados com as manifestações recebidas de usuários, com o suporte das unidades técnicas da Prefeitura;

VII - sistematizar as informações disponibilizadas pelas unidades setoriais e rede de interlocutores do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal, consolidar e divulgar estatísticas, inclusive aquelas indicativas de nível de satisfação dos usuários com os serviços públicos prestados, em ação articulada com a Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão e Controladoria-Geral do Município;

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

IX - 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;

X - exercer ações de mediação e conciliação, bem como outras ações para a solução pacífica de eventuais conflitos entre usuários de serviços e órgãos e entidades referidos no art. 2º deste decreto, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços públicos.

Seção II

Do recebimento, da análise e da resposta de manifestações



Art. 16 Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos do disposto na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e neste Decreto.

Art. 17 Os procedimentos de que trata este Decreto são gratuitos, vedada a cobrança de importâncias ao usuário de serviços públicos, ressalvados os custos para a reprodução de documentos, mídias digitais, postagem e correlatos.

Art. 18 São vedadas as exigências relativas aos motivos que determinaram a apresentação de manifestações do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal.

Art. 19 A certificação da identidade do usuário de serviços públicos somente será exigida quando a resposta à manifestação implicar acesso à informação pessoal própria ou de terceiros.

Art. 20 As manifestações serão apresentadas preferencialmente em meio eletrônico, por meio de sistema informatizado, sem prejuízo de outras formas de acesso.

§ 1º Os órgãos e as entidades a que se refere o art. 2º disponibilizarão o acesso ao sistema informatizado em seus sítios eletrônicos, em local de destaque.

§ 2º Na hipótese da manifestação ser recebida em meio físico, será digitalizada e inserida imediatamente no sistema de atendimento ao cidadão.

§ 3º A unidade do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal que receber manifestação sobre matéria alheia à sua competência encaminhará à unidade do Sistema de Ouvidoria responsável pelas providências requeridas.

Art. 21 As unidades que compõem o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal responderão aos interessados as respectivas decisões administrativas em linguagem clara, objetiva, simples e compreensível, no prazo de trinta dias, contado da data do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período de forma justificada.

§ 1º Recebida a manifestação, será realizada a análise prévia e, se necessário, encaminhada às áreas responsáveis para adoção das providências e esclarecimentos necessários.

§ 2º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário de serviços públicos forem insuficientes para a análise da manifestação, as unidades setoriais ou central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal solicitará ao usuário



complementação de informações, que deverá ser atendida no prazo de trinta dias, contado da data de 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 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.

§ 6º A Ouvidoria-Geral poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, à rede de interlocutores e às unidades de ouvidoria setoriais, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de 20 (vinte) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Art. 22 O elogio recebido pela unidade setorial ou central 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. 23 A reclamação recebida pela unidade setorial ou central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo municipal será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

Art. 24 A sugestão recebida pela unidade setorial ou central 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 ou análise da providência sugerida.

Art. 25 A denúncia recebida pela unidade setorial ou central 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.



§ 1º A resposta conclusiva da denúncia conterà informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes, ou sobre o seu arquivamento, na hipótese de a denúncia não ser conhecida;

§ 2º A denúncia poderá ser encerrada quando:

I - estiver dirigida a órgão não pertencente ao Poder Executivo Municipal; ou

II - não contenha elementos mínimos indispensáveis à sua apuração.

§ 3º Os órgãos apuratórios administrativos internos encaminharão à Ouvidoria-Geral o resultado do procedimento de apuração da denúncia;

§ 4º As unidades setoriais deverão informar ao órgão central do sistema a ocorrência de denúncia por eventual ato praticado por agente público.

Art. 26 Nos casos de denúncia anônima e solicitações de reserva de identidade no âmbito dos órgãos setoriais e central do Sistema de Ouvidoria, considera-se:

I - **denúncia anônima:** manifestação que chega aos órgãos e entidades públicas sem identificação;

II - **reserva de identidade:** hipótese em que o órgão público, a pedido ou de ofício, oculta a identificação do manifestante.

Art. 27 Apresentada denúncia anônima frente a Ouvidoria-Geral do Poder Executivo Municipal, este a receberá e a tratará, devendo encaminhá-la aos órgãos responsáveis pela apuração desde que haja elementos suficientes à verificação dos fatos descritos.

Art. 28 Sempre que solicitado, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal, bem como os órgãos apuratórios competentes, devem garantir acesso restrito à identidade do requerente e às demais informações pessoais constantes das manifestações recebidas.

§ 1º As ouvidorias setoriais ou central, de ofício ou mediante solicitação de reserva de identidade, deverão encaminhar a manifestação aos órgãos de apuração sem o nome do demandante;

§ 2º A restrição de acesso estabelecida no caput deste dispositivo não se aplica caso se configure denúncia caluniosa ou comunicação falsa de crime, nos termos do



arts. 339 e 340 do Código Penal, Decreto-lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940, ou ainda em caso de flagrante má-fé por parte do manifestante.

Art. 29 As unidades que compõem o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal poderão 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.

Art. 30 As unidades que compõem o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal assegurarão 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 art. 31 da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

CAPÍTULO III

DO CONSELHO MUNICIPAL DE USUÁRIOS DE SERVIÇO PÚBLICO

Art. 31 Com base no Capítulo V da Lei Federal 13.460, de 26 de junho de 2017, fica criado o Conselho Municipal de Usuários de Serviço Público - CMUSP, vinculado à Ouvidoria-Geral do Município, como órgão colegiado de caráter consultivo, com a finalidade de zelar pela participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos municipais, com as seguintes atribuições:

I - acompanhar, participar da avaliação e propor melhorias sobre a prestação dos serviços públicos municipais, executados direta ou indiretamente;

II - contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário;

III - acompanhar e avaliar a atuação do Ouvidor Geral e dos responsáveis por ações de ouvidoria de cada órgão e entidade prestador de serviços públicos;

IV - manifestar-se quanto às consultas que lhe forem submetidas;

V - participar da elaboração do seu regimento interno a ser aprovado mediante decreto;



VI - promover a articulação dos órgãos e entidades de defesa do consumidor com órgãos da Administração Pública Municipal, em ação coordenada pela Ouvidoria Geral; e

VII - prestar aos usuários dos serviços públicos municipais orientação sobre seus direitos utilizando-se de linguagem simples, clara, concisa e objetiva.

Seção I

Da composição do Conselho Municipal de Usuários de Serviço Público

Art. 32 O CMUSP é composto por 11 (onze) membros conselheiros, fazendo parte o representante da Ouvidoria Municipal que é o membro permanente, com direito a voto.

Art. 33 O presidente será eleito entre os membros cujo representação se dará da seguinte forma:

I - cinco representantes dos usuários de serviços públicos municipais;

II - cinco representantes da Administração Pública Municipal, indicados pelos titulares das pastas, sendo:

- a) um da Secretaria de Obras e Urbanismo;
- b) um da Secretaria de Saúde;
- c) um da Secretaria de Assistência Social;
- d) um da Secretaria de Planejamento e Gestão;
- e) um do Gabinete do Prefeito.

§ 1º A nomeação dos representantes dos usuários prevista no inciso I será precedida de chamamento público para a manifestação de interesse conduzido pela Controladoria-Geral e Ouvidoria-Geral do Município, que publicará o edital na Imprensa Oficial do Município com antecedência mínima de 30 (trinta) dias e ampla divulgação;

§ 2º Com exceção do membro permanente, os demais membros do CMUSP são nomeados por ato do Chefe do Poder Executivo para um mandato de 2 (dois) anos, permitida uma recondução por igual período;



§ 3º O membro que faltar, injustificadamente em três reuniões consecutivas, perderá seu mandato;

§ 4º O substituto será nomeado, respeitada a classe de representação, sem necessidade de novo chamamento público previsto no §1º, para finalizar o mandato do membro destituído;

§ 5º As deliberações do CMUSP são registradas em atas e tomados por deliberação da maioria simples, tendo seu Presidente apenas o voto de qualidade.

§ 6º A participação no CMUSP é considerada serviço público relevante e sem remuneração.

Art. 34 É facultado o convite de representantes de órgãos de controle, órgãos de defesa dos consumidores e demais membros da sociedade civil, inclusive a Ordem dos Advogados do Brasil, para participarem de reuniões do CMUSP, somente com direito a voz.

Art. 35 Por falta decoro ou por conduta incompatível com as atribuições de membro conselheiro, o CMUSP poderá, em procedimento interno que assegure a ampla defesa, observados os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, advertir, suspender até 60 (sessenta dias) ou excluir o membro infrator, em escrutínio secreto e por decisão da maioria absoluta de seus membros.

Art. 36 O CMUSP realizará a cada 2 (dois) anos uma conferência aberta à participação da sociedade em geral, para promover o debate, o planejamento e a proposição de políticas públicas pertinentes à defesa dos usuários de serviços públicos municipais.

Art. 37 A Ouvidoria-Geral do Município adotará as providências para que o CMUSP seja instalado, realize sua primeira reunião e apresente a proposta do seu regimento interno para aprovação por Decreto, no prazo de 180 (cento e oitenta) dias a contar da vigência deste Decreto.

CAPÍTULO IV DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 38 A Controladoria-Geral editará as normas complementares necessárias ao funcionamento do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal.



Art. 39 Os titulares das Secretarias e órgãos da Administração Pública Municipal, bem como os dirigentes das entidades referidas no art. 2º, serão responsáveis pelas seguintes atribuições:

I - assegurar o cumprimento das normas relativas ao Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal, de forma eficiente e adequada aos objetivos da Lei nº 13.460, de 2017;

II - indicar servidores, para posterior designação por portaria do Chefe do Poder Executivo, que serão responsáveis pelo recebimento das solicitações de Ouvidoria, bem como, pela validação interna das respostas a serem fornecidas e pelo cumprimento dos prazos legais nas respostas.

Art. 40 No caso dos serviços de ouvidoria da Secretaria de Saúde deverão ser observadas as normas e diretrizes do Ministério da Saúde e os gestores deverão utilizar os dados destes serviços como ferramenta para o estabelecimento de estratégias da melhoria das ações e dos serviços prestados.

Art. 41 As autoridades do Poder Executivo Municipal adotarão as providências necessárias para que os servidores conheçam as normas e observem as medidas e procedimentos de segurança para tratamento de informações de Ouvidoria.

Art. 42 As situações de omissão ou conflito aparente de normas serão tratadas especificamente no âmbito da Controladoria-Geral e da Ouvidoria Geral do Município.

Art. 43 Eventuais despesas decorrentes da aplicação do presente decreto serão suportadas por dotações orçamentárias já existentes, suplementadas caso seja necessário.

Art. 44 Este decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Palmares/PE, 20 de julho de 2022.

JOSÉ BARTOLOMEU DE ALMEIDA MELO JUNIOR

PREFEITO