



PODER EXECUTIVO

Município de Boa Esperança - Estado do Espírito Santo

SECRETARIA MUNICIPAL DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

Av. Senador Eurico Rezende, nº 780 | Centro | Boa Esperança/ES | CEP 29.845-000

Telefone: (27) 3768 6518 | E-mail: planejamentogestao@boaesperanca.es.gov.br | www.boaesperanca.es.gov.br

DECRETO N.º 6.056/2019

DE: 11/06/2019

Regulamenta os capítulos III, IV e VI da Lei 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.”

CONSIDERANDO o disposto na Lei Federal nº 13.460/2017 que “Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.”

O **Prefeito de Boa Esperança, Estado do Espírito Santo**, no uso de suas atribuições legais, de acordo com o Art. 75, inciso VIII da Lei Orgânica Municipal.

RESOLVE:

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Esta norma regulamenta, no âmbito municipal, os capítulos III, IV e VI da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, sendo que os canais de ouvidoria municipal serão subordinados à Controladoria-Geral do Município, ficando a cargo desta gerenciar a Ouvidoria-Geral, quando existir.

§1º Sujeitam-se ao disposto nesta norma os órgãos da administração pública direta e indireta, as autarquias, as fundações públicas, empresas públicas e de economia mista, controladas direta ou indiretamente pelo Poder Executivo Municipal 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.

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 a política ou serviço público;

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



PODER EXECUTIVO

Município de Boa Esperança - Estado do Espírito Santo

SECRETARIA MUNICIPAL DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

Av. Senador Eurico Rezende, nº 780 | Centro | Boa Esperança/ES | CEP 29.845-000

Telefone: (27) 3768 6518 | E-mail: planejamento@boaesperanca.es.gov.br | www.boaesperanca.es.gov.br

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

DAS COMPETÊNCIAS DAS OUVIDORIAS

Art. 3º As ouvidorias poderão se organizar em forma de sistemas ou redes, com a finalidade de:

I - articular as atividades das ouvidorias públicas;

II - garantir o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos;

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

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

Art. 4º O canal de comunicação efetivo para o recebimento de manifestações dos cidadãos com o registro de sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias está disponível no sítio eletrônico do município no endereço <http://www.boaesperanca.es.gov.br> no link “Ouvidoria Municipal” ou o interessado deverá dirigir-se ao Setor de Protocolo da Prefeitura Municipal de Boa Esperança, redigir sua solicitação em formulário próprio (Anexo I) com a sua identificação pessoal e telefone ou e-mail para possibilitar a resposta.

Art. 5º Compete às ouvidorias:

I - promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei 13.460, de 2017;

II - receber, analisar e responder às manifestações a elas encaminhadas por usuários ou reencaminhadas por outras ouvidorias;



PODER EXECUTIVO

Município de Boa Esperança - Estado do Espírito Santo

SECRETARIA MUNICIPAL DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

Av. Senador Eurico Rezende, nº 780 | Centro | Boa Esperança/ES | CEP 29.845-000

Telefone: (27) 3768 6518 | E-mail: planejamento@boaesperanca.es.gov.br | www.boaesperanca.es.gov.br

III - exclusivamente, receber, analisar e responder denúncias e comunicações a que se refere o §2º do art. 14 deste Decreto, recebidas por qualquer canal de comunicação com o usuário de serviços público;

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 13.460/2017;

V - monitorar e avaliar periodicamente a Carta de Serviços ao Usuário do órgão ou entidade a que esteja vinculada;

VI - exercer a articulação permanente com outras instâncias e mecanismos de participação e controle social;

VII - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas, bem como propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;

VIII - 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; e

IX - exercer ações de mediação e conciliação, bem como outras ações para a solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços e órgãos e entidades referidas no §1º do art. 1º desta norma com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços públicos.

Art. 6º Compete a Ouvidoria-Geral, quando existir:

I - formular e expedir atos normativos, diretrizes e orientações relativas ao correto exercício das competências e atribuições definidas nos Capítulos III e IV da Lei nº 13.460/2017;

II - expedir orientações e diretrizes relativas ao correto exercício das competências e atribuições definidas no Capítulo VI e da Lei nº 13.460/2017;

III - monitorar a atuação das unidades de ouvidoria no tratamento das manifestações recebidas;

IV - promover políticas de capacitação e treinamento relacionadas às atividades de ouvidoria e defesa do usuário de serviços públicos;

V - manter sistema informatizado de uso obrigatório que permita o recebimento, a análise e a resposta das manifestações enviadas para as unidades de ouvidoria;

VI - definir formulários padrão a serem utilizados pelas unidades de ouvidoria para recebimento de manifestações;

VII - definir metodologias padrão para medição do nível de satisfação dos cidadãos usuários de serviços públicos;

VIII - manter base de dados com todas as manifestações recebidas pelas unidades de ouvidoria;

IX - sistematizar as informações disponibilizadas pelas unidades de ouvidoria, consolidar e divulgar estatísticas, inclusive aquelas indicativas do nível de satisfação com os serviços públicos prestados, propondo e monitorando a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos; e



PODER EXECUTIVO

Município de Boa Esperança - Estado do Espírito Santo

SECRETARIA MUNICIPAL DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

Av. Senador Eurico Rezende, nº 780 | Centro | Boa Esperança/ES | CEP 29.845-000

Telefone: (27) 3768 6518 | E-mail: planejamento@boaesperanca.es.gov.br | www.boaesperanca.es.gov.br

X - elaborar, anualmente, relatório de gestão, a ser disponibilizado integralmente na internet, consolidando as informações, apontando falhas e sugerindo melhorias na prestação de serviços públicos, devendo indicar:

- a)** o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- b)** os motivos das manifestações;
- c)** a análise dos pontos recorrentes; e
- d)** as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

- I** - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e
- II** - disponibilizado integralmente na internet.

CAPÍTULO III

DO RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES

Seção I

DAS REGRAS GERAIS PARA TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES

Art. 7º As Ouvidorias deverão 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 A solicitação de certificação da identidade do usuário somente poderá ser exigida excepcionalmente, quando necessária ao acesso à informação pessoal própria ou de terceiros.

§3º É vedado às ouvidorias impor ao usuário qualquer exigência relativa à motivação da manifestação.

§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. 8º As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio do sistema informatizado.

§1º A manifestação poderá ser feita por meio eletrônico, ou correspondência convencional, ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo;

§2º 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 pela Ouvidoria-Geral.

§3º As ouvidorias assegurarão que o acesso ao sistema de que trata o caput esteja disponível na página principal de seus Portais na rede mundial de computadores.



PODER EXECUTIVO

Município de Boa Esperança - Estado do Espírito Santo

SECRETARIA MUNICIPAL DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

Av. Senador Eurico Rezende, nº 780 | Centro | Boa Esperança/ES | CEP 29.845-000

Telefone: (27) 3768 6518 | E-mail: planejamentogestao@boaesperanca.es.gov.br | www.boaesperanca.es.gov.br

§4º 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.

§5º As ouvidorias que receberem manifestações que não se encontrem no âmbito de suas atribuições deverão encaminhá-las para a unidade competente.

Art. 9º As ouvidorias deverão elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até 30 (trinta) dias contados do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.

§1º Os prazos indicados no caput poderão ser reduzidos em virtude de normas regulamentadoras específicas.

§2º Recebida a manifestação, as ouvidorias deverão realizar análise prévia e, caso necessário, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

§3º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para análise da manifestação, em até 30 (trinta) dias a contar do recebimento da manifestação as ouvidorias deverão solicitar ao usuário pedido de complementação de informações, que deverá ser respondido em até 20 (vinte) dias, sob pena de arquivamento, sem produção de resposta conclusiva.

§4º 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.

§5º As ouvidorias poderão solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder dentro do prazo de até 20 (vinte) dias, contados do recebimento no setor, prorrogáveis por igual período mediante justificativa expressa, sem prejuízo de norma que estabeleça prazo inferior.

Art. 10 As Ouvidorias assegurarão ao usuário a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação, nos termos do art. 31 da Lei 12.527, de 2011.

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



PODER EXECUTIVO

Município de Boa Esperança - Estado do Espírito Santo

SECRETARIA MUNICIPAL DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

Av. Senador Eurico Rezende, nº 780 | Centro | Boa Esperança/ES | CEP 29.845-000

Telefone: (27) 3768 6518 | E-mail: planejamento@boaesperanca.es.gov.br | www.boaesperanca.es.gov.br

Parágrafo único. A resposta conclusiva da reclamação conterá informação sobre a decisão administrativa final acerca do caso apontado.

Art. 13. 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. 14. As ouvidorias poderão 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. 15. 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 ou comissões administrativas internas encaminharão às ouvidorias 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 a Ouvidoria-Geral, quando existir, 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.

CAPÍTULO IV DO CONSELHO DE USUÁRIO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 16 A participação dos usuários dos serviços públicos municipais, com vistas ao acompanhamento da prestação e à avaliação dos serviços prestados, será feita por meio do Conselho



PODER EXECUTIVO

Município de Boa Esperança - Estado do Espírito Santo

SECRETARIA MUNICIPAL DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

Av. Senador Eurico Rezende, nº 780 | Centro | Boa Esperança/ES | CEP 29.845-000

Telefone: (27) 3768 6518 | E-mail: planejamento@boaesperanca.es.gov.br | www.boaesperanca.es.gov.br

de Usuários dos Serviços Públicos, previsto na Lei Federal nº 13.460, de 2017, órgão consultivo, vinculado à Controladoria-Geral do Município, com as seguintes atribuições:

- I** - acompanhar a prestação dos serviços;
- II** - participar da avaliação dos serviços prestados;
- III** - propor melhorias na prestação dos serviços;
- IV** - contribuir com a definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário;
- V** - acompanhar e avaliar a atuação da Ouvidoria-Geral do Município, quando existir, e dos responsáveis por ações de ouvidoria de cada órgão e entidade prestador de serviços públicos; e
- VI** - manifestar-se quanto às consultas que lhe forem submetidas.

Art. 17 Os tipos de serviços públicos municipais a serem representados no Conselho serão definidos dentre aqueles mais utilizados e demandados perante os responsáveis por ações de ouvidoria, em aferição a ser realizada pela Controladoria-Geral do Município, por meio da Ouvidoria-Geral do Município, quando existir.

Art. 18 O Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, observados os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, será composto da seguinte forma:

- I** - 01 (um) representante dos usuários de serviços públicos municipais;
- II** - 02 (dois) representantes dos órgãos da Administração Municipal, sendo:
 - a)** 01 (um) da Controladoria-Geral do Município;
 - b)** 01 (um) da Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão;

§1º Os representantes dos órgãos da Administração Municipal serão indicados pelos respectivos titulares.

§2º A escolha dos representantes dos usuários dos serviços públicos municipais será feita em processo aberto ao público, mediante chamamento oficial a ser publicado, pela Controladoria-Geral do Município, em meio legal, com antecedência mínima de 01 (um) mês e ampla divulgação, contendo:

- I** - informações sobre o desempenho da função, atribuições e condições para a investidura, como conselheiro;
- II** - o endereço eletrônico institucional para recebimento das inscrições, as quais devem ser encaminhadas com o respectivo currículo do interessado;
- III** - a fixação do prazo de 30 (trinta) dias para o envio das inscrições;
- IV** - declaração de idoneidade a ser assinada pelo interessado, atestando não estar condenado penalmente nem incurso em nenhuma das hipóteses de inelegibilidade previstas na Lei da Ficha Limpa;
- V** - comunicação sobre a necessidade de apresentar comprovante de votação à última eleição.

Art. 19 Para a observância dos critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, a escolha dos representantes no processo aberto a que se refere o §2º do artigo 18 deste decreto dependerá da avaliação dos seguintes requisitos:

- I** - formação educacional compatível com a área a ser representada;



PODER EXECUTIVO

Município de Boa Esperança - Estado do Espírito Santo

SECRETARIA MUNICIPAL DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

Av. Senador Eurico Rezende, nº 780 | Centro | Boa Esperança/ES | CEP 29.845-000

Telefone: (27) 3768 6518 | E-mail: planejamento@boaesperanca.es.gov.br | www.boaesperanca.es.gov.br

II - experiência profissional aderente à área a ser representada;

III - atuação voluntária na área a ser representada;

IV - não ser agente público e nem possuir qualquer vínculo com a Administração Pública.

Art. 20 O(A) Prefeito(a) designará os membros do colegiado, cujo mandato será de 02 (dois) anos.

Art. 21 A função de conselheiro será considerada serviço público relevante, sem remuneração.

Art. 22 Poderão ser convidados a participar das reuniões do Conselho, com direito a voz e sem direito a voto, representantes do Ministério Público do Estado do Espírito Santo, da Defensoria Pública do Estado Espírito Santo e da Ordem dos Advogados do Brasil.

Art. 23 Este decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogando em especial o Decreto nº 5.517/2018 de 15/05/2018..

PUBLIQUE-SE, CUMPRA-SE.

GABINETE DO PREFEITO DE BOA ESPERANÇA, aos 11 dias do mês de junho de 2019.

LAURO VIEIRA DA SILVA

Prefeito Municipal

Registrado e Publicado na Data Supra.



PODER EXECUTIVO

Município de Boa Esperança - Estado do Espírito Santo

SECRETARIA MUNICIPAL DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

Av. Senador Eurico Rezende, nº 780 | Centro | Boa Esperança/ES | CEP 29.845-000

Telefone: (27) 3768 6518 | E-mail: planejamentogestao@boaesperanca.es.gov.br | www.boaesperanca.es.gov.br

ANEXO I

Ouvidoria Municipal

Formulário de Manifestação

Protocolo nº: _____

Data/Hora: _____

☐

Elogio

☐

Sugestão

☐

Solicitação

☐

Reclamação

☐

Denúncia

- **ELOGIO:** demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido
- **SUGESTÃO:** proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados
- **SOLICITAÇÃO:** requerimento de adoção de providência por parte da Administração
- **RECLAMAÇÃO:** demonstração de insatisfação relativa a serviço público
- **DENÚNCIA:** comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo

DADOS PESSOAIS

Nome

Sexo

Masc.

☐

Fem.

☐

CPF

E-mail

Telefone de Contato

Outro telefone

Endereço

Bairro

Cidade/Estado

DADOS DA SOLICITAÇÃO

Assunto:

Descreva sua manifestação no campo abaixo:

*Acompanhe sua solicitação através do link

<https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/ConsultarManifestacaoLogin.aspx>