



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOM JESUS DO NORTE
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
GABINETE DO PREFEITO

DECRETO Nº 0128/2021

////////////////////

**“DISPÕE SOBRE NORMAS E REGULAMENTO
REFERENTE A OUVIDORIA MUNICIPAL”.**

**O PREFEITO MUNICIPAL DE BOM JESUS DO NORTE, ESTADO DO ESPÍRITO SANTO, NO
USO DE SUAS ATRIBUIÇÕES LEGAIS,**

CONSIDERANDO a importância do controle social no acompanhamento das contas e dos atos dos gestores públicos e demais responsáveis por recursos, bens e valores do Poder Público;

CONSIDERANDO a necessidade de criar instrumentos e mecanismos hábeis que confirmem agilidade e transparência aos trabalhos e ações desenvolvidas pela gestão, criando para os cidadãos um canal permanente de intercomunicação;

CONSIDERANDO que a colaboração da sociedade é imprescindível, também, para o aprimoramento das atividades exercidas pelo Controle Interno;

CONSIDERANDO a vigência da Lei nº 13.460/2017, que institui normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos;

CONSIDERANDO a vigência da Lei nº 12.527/2011, que regula o acesso a informação prevista no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II, do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal;

CONSIDERANDO a vigência da Lei nº 13.709/2018, que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade, de privacidade e o livre desenvolvimento de personalidade de pessoa natural;

CONSIDERANDO a necessidade de salvaguardar a identidade do usuário de serviços públicos que oferece manifestações aos órgãos e entidades da Administração Pública, com a finalidade de proteger a privacidade do demandante e garantir o tratamento adequado aos elementos de identificação do mesmo;



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOM JESUS DO NORTE
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
GABINETE DO PREFEITO

DECRETA:

////////////////

CAPITULO I
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º. A Ouvidoria constitui um canal de comunicação entre a Administração Pública de Bom Jesus do Norte e a sociedade, com a finalidade de:

- I - atuar na defesa dos princípios constitucionais inerentes à Administração Pública;
- II - promover a coparticipação dos cidadãos no exercício da atividade de controle da Administração Pública;
- III - divulgar à sociedade a missão da Ouvidoria, seus serviços e formas de acesso, como instrumento de controle social;
- IV - receber as manifestações advindas de órgãos, cidadãos ou entidades, registrando-as em sistema informatizado próprio e tomando as providências que o caso exigir;
- V - informar aos demandantes os resultados de suas manifestações encaminhadas à Ouvidoria do Município de Bom Jesus do Norte, permitindo o fortalecimento da imagem institucional e, conseqüentemente, a aproximação do Controle Interno com a sociedade e o exercício do controle social;
- VI - traduzir, na prática, o controle social na gestão dos recursos públicos;
- VII - propor melhorias, objetivando o aprimoramento dos serviços oferecidos pela Ouvidoria;
- VIII - contribuir para a melhoria da gestão pública;
- IX - estimular a realização de pesquisas, projetos, seminários e cursos sobre assuntos relacionados ao exercício da cidadania e do controle social, em parceria com a Administração Pública Direta e Indireta.

Art. 2º. Compete ao Ouvidor:

- I - assegurar o regular desenvolvimento do controle social da Administração Pública pelos cidadãos;
- II - atender e orientar o público quanto ao acesso às informações;
- III - informar sobre a tramitação de processos ou documentos nas unidades do município, prestando as informações solicitadas, exceto quando protegidas por sigilo;



**PREFEITURA MUNICIPAL DE BOM JESUS DO NORTE
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
GABINETE DO PREFEITO**

- IV - receber, instruir e responder as notícias de irregularidades encaminhadas por órgãos, cidadãos ou entidades, nos termos deste Decreto;
- V - receber, instruir e responder as manifestações sobre os serviços prestados pela Administração Pública Direta e Indireta, nos termos deste Decreto;
- VI - responder aos questionamentos de qualquer cidadão, por ofício ou qualquer meio eletrônico;
- VII - gerir as informações encaminhadas à Ouvidoria;
- VIII - promover o arquivamento de manifestações expressamente inconsistentes;
- IX - supervisionar as atividades da Ouvidoria e do Sistema de Informações ao Cidadão (SIC);
- X - coordenar a gestão dos pedidos de acesso à informação recebido pelo SIC, nos termos da Lei nº 12.527/2011 e da Lei nº 4.127/2016, zelando pelo cumprimento dos prazos de atendimento;
- XI - apresentar ao Prefeito Municipal e Câmara Legislativa, até 31 de janeiro de cada ano, relatório circunstanciado das atividades realizadas no exercício anterior.

Art. 3º. Os sistemas informatizados deverão contemplar os trabalhos de Ouvidoria, no que couber, e integrá-la às rotinas eletrônicas.

Art. 4º. O portal eletrônico do município, na rede mundial de computadores, deverá conter ícone e identificação visual específica e em destaque para a Ouvidoria, de preferência na parte superior do portal, permitindo o rápido e livre acesso à sua página virtual por qualquer cidadão.

**CAPÍTULO II
DA ESTRUTURA**

Art. 5º. A Ouvidoria, unidade integrante que fará parte da estrutura organizacional do Gabinete do Prefeito, no âmbito do Poder Executivo, será dirigida pelo Ouvidor, servidor designado para a função de receber as manifestações no sistema, fazer a análise inicial, encaminhar para as unidades responsáveis, receber posteriormente a resposta e encaminhar ao usuário.

Art. 6º. A Ouvidoria será vinculada à Controladoria Geral do Município;

Parágrafo único. Vincula-se à Ouvidoria, como unidade subordinada, o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC).

**CAPÍTULO III
DAS ATIVIDADES**



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOM JESUS DO NORTE
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
GABINETE DO PREFEITO

Art. 7º. Com vistas à realização de seus objetivos, a Ouvidoria deverá:

- I - elaborar plano de ação anual, contemplando às ações a serem desenvolvidas, disponibilizando-o no Portal da Transparência, na página do Controle Interno;
- II - elaborar rotinas internas padronizadas;
- III - receber, analisar e encaminhar, nos termos deste Decreto, às unidades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão pela área responsável;
- IV - responder às manifestações a ela encaminhadas por usuários ou reencaminhadas por outras ouvidorias, adequando a uma linguagem simples e assertiva os termos da decisão administrativa final;
- V - definir e avaliar metas e indicadores de desempenho, quanto ao prazo de atendimento das manifestações, satisfação do usuário, atuação em eventos de estímulo ao controle social e à transparência e quantidade de pessoas capacitadas nos eventos de estímulo ao controle social e à transparência;
- VI - divulgar e manter atualizada a Carta de Serviços ao Usuário;
- VII - elaborar, anualmente, relatório circunstanciado das atividades da Ouvidoria, encaminhando-o ao Ouvidor para apresentação na forma prevista no art. 2º, XI, bem como disponibilizando-o integralmente no Portal da Transparência;

Parágrafo único. O relatório de gestão de que trata o inciso VII deste artigo deverá, em atendimento a Lei nº 13.460/2017, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos, indicando, ao menos:

- a) o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- b) as matérias das manifestações;
- c) a análise dos pontos recorrentes; e
- d) as providências adotadas pela Administração Pública nas soluções apresentadas.

CAPITULO IV
DA UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DA OUVIDORIA

Art. 8º. Assiste a todo cidadão, órgão ou entidade o direito de utilizar os canais de comunicação disponibilizados pela Ouvidoria para apresentar a sua manifestação, de forma:



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOM JESUS DO NORTE
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
GABINETE DO PREFEITO

I - identificada, sem solicitação de sigilo;

II - identificada, com solicitação de sigilo;

III - anônima.

§ 1º. As manifestações tipificadas como elogio e solicitação deverão conter a identificação do usuário.

§ 2º. Será assegurado o sigilo da autoria sempre que solicitado ou quando necessário, garantindo a todos os demandantes um caráter de discrição e de confidencialidade.

Art. 9º. Todas as demandas encaminhadas à Ouvidoria, identificadas ou não, além daquelas grafadas com sigilo, serão registradas eletronicamente em sistema próprio de gerenciamento de dados, devendo se observar o disposto neste Decreto como condição para encaminhamento e processamento perante outras unidades.

Art. 10. O registro de qualquer demanda gerará um número automático de protocolo de atendimento e/ou senha para acompanhamento no sistema informatizado de Ouvidoria, que será transmitido ao seu autor através do mesmo meio de comunicação por ele utilizado.

Art. 11. Serão colocados à disposição de todos os usuários da Ouvidoria as providências adotadas em suas respectivas manifestações, ainda que não haja identificação do demandante, uma vez que o sistema informatizado permite o acompanhamento da manifestação via número de protocolo e/ou senha de acesso.

Art. 12. O demandante não ficará sujeito a nenhuma sanção administrativa no âmbito desta Administração em decorrência de sua demanda, salvo em caso de comprovada má-fé.

CAPÍTULO V
DO ACESSO INTERNO AO SISTEMA DE OUVIDORIA

Art. 13. A Ouvidoria utilizará sistemas informatizados que possibilitem o recebimento de manifestações e pedidos de acesso à informação, o encaminhamento das demandas e o fluxo de informações com as diversas unidades.

§ 1º. Caberá aos servidores da Ouvidoria receber, manter sigilo, acompanhar e enviar resposta das manifestações recebidas, prestando as informações solicitadas e registrando o histórico documental através de sistema próprio.



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOM JESUS DO NORTE
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
GABINETE DO PREFEITO

§ 2º. Caberá ao responsável de cada unidade responder as manifestações encaminhadas ao setor, quando atendidos os requisitos para processamento definidos neste Decreto, obedecendo os prazos e critérios de preservação da identidade dos demandantes.

Art. 14. O Ouvidor terá permissão de acesso a todas as manifestações registradas no sistema de Ouvidoria, encerradas ou não, bem como aos respectivos fluxos de informações.

CAPITULO VI
DOS PROCEDIMENTOS

Seção I

Do recebimento, análise, encaminhamento e encerramento das manifestações

Art. 15. No exercício de sua competência, a Ouvidoria receberá manifestações da sociedade, através dos seguintes canais de atendimento, dentre outros:

I - presencialmente;

II - por telefone;

III - por e-mail;

IV - por sistema informatizado disponibilizado na rede mundial de computadores;

V - por correspondência.

Art. 16. As manifestações presenciais, telefônicas, por e-mail e por correspondência, recebidas nos termos deste Decreto, serão respondidas com orientações repassadas por servidor da Ouvidoria de como proceder a inserção da demanda no sistema informatizado, ou por meio físico, gerando assim o número do protocolo e/ou senha de acesso ao usuário para acompanhamento da demanda.

Art. 17. Os documentos físicos constantes das manifestações presenciais e das recebidas por correspondência deverão ser digitalizados e inseridos por servidor lotado na Ouvidoria no sistema informatizado próprio.

§ 1º. Após a adoção do procedimento descrito no caput, os documentos físicos serão devolvidos ao interessado, no caso de atendimento presencial, ou eliminados, no caso de correspondência.

§ 2º. Incluem-se, no conceito de correspondência, os formulários depositados pelos cidadãos em urnas disponibilizadas pela Ouvidoria.

Art. 18. A Ouvidoria, após o recebimento da manifestação, procederá a análise prévia do teor da demanda e a classificará quanto à sua natureza em uma das seguintes tipologias:



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOM JESUS DO NORTE
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
GABINETE DO PREFEITO

I - elogio: manifestações que apresentarem reconhecimento, apreço ou satisfação em face de um serviço prestado pela Administração Pública Direta e Indireta ou pela atuação de servidor no exercício de suas funções;

II - sugestão: manifestações que versarem sobre ideia ou proposta para o aprimoramento das atividades, as quais poderão vir a ser utilizadas como parâmetro para a melhoria da qualidade e eficiência dos serviços prestados à sociedade;

III - solicitação: manifestações que tratem de pedido de esclarecimento, orientação ou providência acerca de matéria atinente à atuação ou ao funcionamento da Prefeitura Municipal, órgãos e setores vinculados à Administração Pública, e que não se enquadrem como consulta de natureza técnica e/ou jurídica que possuem procedimento próprio previsto em legislação específica;

IV - reclamação: manifestações que expressarem desagrado ou protesto em face de um serviço prestado ou pela atuação ou omissão de servidor, estagiário ou colaborador no exercício de suas funções;

V - notícia de irregularidade: manifestações que relatarem fatos que contiverem indícios de irregularidades, de dano ao erário, de enriquecimento ilícito ou de ofensa aos princípios e normas que regem a Administração Pública, cuja averiguação for da competência do Controle Interno;

VI - pedido de acesso à informação: pedidos formulados nos termos da Lei nº 12.527/2011, da Lei Municipal nº 4.127.2016 e demais regulamentações aplicáveis.

Art. 19. Após classificada a demanda, a ouvidoria verificará se estão presentes à manifestação as informações suficientes para seu prosseguimento.

Art. 20. Terminada a análise prévia da demanda e sua classificação e, verificada a inviabilidade de obtenção de informações por meio de consulta à base de dados e a necessidade de encaminhamento da matéria a outra unidade para esclarecimentos ou providências, a unidade demandada deverá prestar as informações ou comunicar as providências adotadas nos prazos estabelecidos neste Decreto, a contar da data do recebimento.

§ 1º. Caso a unidade demandada necessite repassar a manifestação a outra unidade, deverá ser observado o prazo limite originalmente estabelecido pela Ouvidoria.

§ 2º. O encaminhamento de manifestações entre a Ouvidoria e unidades da Administração Pública Direta e Indireta observará o disposto na legislação pertinente quanto às medidas gerais de salvaguarda à identidade de usuários.

Art. 21. A manifestação será sumariamente encerrada, a critério do Ouvidor, com o arquivamento promovido, quando:

I - trazer conteúdo inapropriado;



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOM JESUS DO NORTE
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
GABINETE DO PREFEITO

II - conter palavras de baixo calão;

III - apresentar conteúdo e autoria em duplicidade com demanda anteriormente registrada;

IV - for manifestamente inconsistente.

Art. 22 - As demandas insuficientemente formuladas deverão ser complementadas no prazo de até 30 (trinta) dias, contados da ciência do seu autor.

§ 1º. Será considerado como ciência ao autor o envio de resposta intermediária com a solicitação de complementação, via sistema informatizado de Ouvidoria.

§ 2º. Decorrido o prazo estabelecido no caput deste artigo, sem a devida complementação inserida pelo demandante no sistema de Ouvidoria, a manifestação será encerrada por insuficiência de conteúdo.

Art. 23. Na hipótese de demanda que, utilizando os canais de comunicação da Ouvidoria, tenha como destinatário outro órgão ou entidade do aparelho institucional dos municípios, do Estado ou da União, será indicada ao seu autor a instituição a qual poderá se reportar e a forma de encaminhar a sua manifestação.

Art. 24. Será considerada concluída a manifestação em que o demandante recebeu da Ouvidoria a resposta conclusiva fundamentada, de modo a permitir seu encerramento.

Seção II

Do elogio, da reclamação, da sugestão e da solicitação

Art. 25. O elogio recebido será encaminhado pelo Ouvidor ao setor de Recursos Humanos para conhecimento e deliberações quanto ao registro e comunicação ao elogiado e à sua chefia imediata, se houver, que comunicará as providências adotadas à Ouvidoria no prazo máximo de 20 (vinte) dias do recebimento da manifestação, prorrogável por 10 (dez) dias.

Parágrafo único. A resposta conclusiva do elogio deverá conter informação sobre o encaminhamento e certificação ao responsável pela atividade ou serviço público prestado e à sua chefia imediata, se houver.

Art. 26. A reclamação recebida será encaminhada pelo Ouvidor à unidade competente pela prestação da atividade ou do serviço objeto da manifestação para conhecimento e manifestação no prazo máximo de 20 (vinte) dias, a contar do recebimento, prorrogável por 10 (dez) dias, mediante prévia justificativa dirigida ao Ouvidor.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da reclamação apresentada deverá conter a manifestação da unidade competente.



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOM JESUS DO NORTE
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
GABINETE DO PREFEITO

Art. 27. A sugestão recebida será encaminhada pelo Ouvidor à unidade competente pela prestação da atividade ou do serviço objeto da manifestação para conhecimento e manifestação no prazo máximo de 20 (vinte) dias, a contar do recebimento, prorrogável por 10 (dez) dias, mediante prévia justificativa dirigida ao Ouvidor.

§ 1º. A manifestação da unidade competente indicará a possibilidade ou não de acatamento da sugestão e, quando for o caso, informará a forma e os prazos de sua adoção.

§ 2º. A resposta conclusiva da sugestão deverá conter a manifestação da unidade competente.

Art. 28. A solicitação recebida será encaminhada pelo Ouvidor à unidade competente pela prestação da atividade ou do serviço objeto da manifestação para conhecimento e manifestação no prazo máximo de 20 (vinte) dias, contados do recebimento, prorrogável por 10 (dez) dias, mediante prévia justificativa dirigida ao Ouvidor.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da solicitação deverá conter a manifestação da unidade competente.

Art. 29. Os pedidos de acesso à informação serão recebidos e tratados pela Ouvidoria nos termos da Lei nº 12.527/2011, bem como da Resolução TC 324/2018.

Art. 30. Em todos os casos, caberá à Ouvidoria encaminhar ao seu usuário a resposta conclusiva à manifestação.

CAPITULO VII
DOS PRAZOS

Art. 31. A Ouvidoria encaminhará resposta conclusiva ao usuário, observado o prazo máximo de 30 (trinta) dias.

Parágrafo único. Os pedidos de acesso à informação, formulados nos termos da Lei. 12.527/2011, serão respondidos pela Ouvidoria observado o prazo de 20 (vinte) dias, prorrogável por 10 (dez) dias, de forma justificada.

Art. 32. A contagem dos prazos de que trata este Decreto se faz em dias corridos.

CAPITULO VIII
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 33. No âmbito da Ouvidoria será utilizado, preferencialmente, o meio eletrônico de comunicação em todo o fluxo de informações originadas das demandas.



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOM JESUS DO NORTE
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
GABINETE DO PREFEITO

Art. 34. Os documentos, protocolos e processos recebidos ou em trâmite nas unidades que guardem natureza de elogio, reclamação, sugestão ou solicitação, nos termos deste Decreto, serão encaminhados à Ouvidoria para análise e adoção de providências cabíveis.

Art. 35. A Ouvidoria e os respectivos canais de comunicação não receberão documentos destinados à instrução de processos de controle externo, como resposta a termos de citação, de notificação ou de diligência, petição de interposição de recursos e pedido de revisão, documentos, memoriais, petições iniciais ou intercorrentes, pedidos de concessão de medidas cautelares, denúncias e representações, nem ofícios destinados a outro órgão/setores, devendo, nestes casos, ser observado o disposto na legislação aplicável.

Art. 36. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário.

Registre-se, Publique-se e Cumpra-se.

GABINETE DO PREFEITO, 30 DE JULHO DE 2021.

ANTÔNIO GUALTHANO AZEVEDO
Prefeito Municipal

Publicado no mural da Prefeitura
Municipal de Bom Jesus do Norte-ES

Em 30 / 07 / 21

Estéphano Martins
Servidor Municipal
Mat.: 13002