

DECRETO Nº 20.618 DE 03 DE ABRIL DE 2025 REGULAMENTA, NO ÂMBITO DO PODER EXECUTIVO MUNICIPAL DE CASTELO, 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. O PREFEITO MUNICIPAL DE CASTELO, no uso da atribuição que lhe confere o artigo 53, Inciso VII, da Lei Orgânica do Município de Castelo, e em conformidade com a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e considerando a necessidade de regulamentação dos Capítulos III, IV e VI da referida Lei,

**DECRETA:
CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º Este Decreto regulamenta, no âmbito do Poder Executivo Municipal de Castelo, Estado do Espírito Santo, os capítulos III, IV e VI da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e as leis municipais nº 3.696 de 30 de agosto de 2016 e nº 4.311 de 11 de outubro de 2023.

§ 1º Sujeitam-se ao disposto nesta norma os órgãos da administração direta, as autarquias, as fundações públicas, as empresas públicas e de economia mista, controladas direta ou indiretamente pelo Município, e as demais entidades prestadoras de serviços públicos no âmbito municipal, incluindo, especificamente, a Ouvidoria Geral do Poder Executivo Municipal e a Ouvidoria do Fundo Municipal de Saúde.

§ 2º Os órgãos e as entidades da administração pública municipal 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, com ênfase na Ouvidoria Geral do Poder Executivo Municipal e na Ouvidoria do Fundo Municipal de Saúde.

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

I - Usuário de serviços públicos: pessoa natural ou jurídica que utiliza, ou se beneficia, de serviços públicos prestados pela administração pública municipal;

II - Ouvidoria: instância de controle social responsável por receber, analisar e responder às manifestações dos usuários de serviços públicos, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública;

III - Reclamação: manifestação de insatisfação do usuário relativa a serviço público prestado ou atendimento recebido;

IV - Denúncia: comunicação de irregularidade ou ilícito ocorrido na prestação de serviço público;

V - Elogio: manifestação de reconhecimento ou satisfação do usuário com o serviço público prestado ou atendimento recebido;

VI - Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos;

VII - Solicitação: requerimento do usuário para adoção de providência pela administração pública;

VIII - Pedido de informação: solicitação formal do usuário para acesso a dados e informações de interesse público;

IX - Identificação: informação que permite individualizar o usuário, seja pessoa física ou jurídica;

X - Certificação de identidade: procedimento de

confirmação da identidade do manifestante por meio de documento válido;

XI - Decisão administrativa final: ato administrativo que decide sobre a procedência ou improcedência de uma manifestação, apresentando a solução ou comunicando a impossibilidade de atendimento;

XII - Serviços públicos: atividades exercidas pela administração pública municipal, direta ou indireta, ou por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação, incluindo, entre outros, os serviços de saúde, educação, assistência social, segurança pública, transporte, cultura e lazer;

XIII - Política pública: conjunto de programas, ações e atividades desenvolvidas pelo Estado, direta ou indiretamente, com a participação de entes públicos ou privados, que visam 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 municipais;

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

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

IV - garantir a efetiva interlocução entre usuários de serviços públicos e os órgãos e entidades da administração pública municipal;

V - promover a divulgação da Lei nº 13.460/2017 e dos direitos dos usuários de serviços públicos.

Art. 4º Compete às Ouvidorias, dentre outras atribuições:

I - promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei nº 13.460/2017 e deste Decreto;

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

III - processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas, com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados;

IV - monitorar e avaliar periodicamente a Carta de Serviços ao Usuário dos órgãos e entidades da administração pública municipal, incluindo a Ouvidoria Geral do Poder Executivo Municipal e a Ouvidoria do Fundo Municipal de Saúde;

V - exercer a articulação permanente com outras instâncias e mecanismos de participação e controle social, como os Conselhos Municipais, o Ministério Público, os Tribunais de Contas e os órgãos de controle interno;

VI - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas, propondo e monitorando a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;

VII - atuar em conjunto com os demais canais de comunicação com o usuário de serviços públicos, orientando-os sobre o tratamento de reclamações, sugestões e elogios recebidos;

VIII - exercer ações de mediação e conciliação, bem como outras ações para a solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços públicos e órgãos

e entidades da administração pública municipal, detalhando os procedimentos e as formas de atuação nesses casos.

CAPÍTULO III DO RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES

Seção I

Das Regras Gerais para Tratamento de Manifestações

Art. 5º As Ouvidorias deverão receber, analisar e responder às manifestações em linguagem simples, clara, concisa e objetiva, garantindo o acesso à informação e a compreensão do usuário.

§ 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 estritamente necessária para o acesso a informações pessoais do próprio manifestante ou de terceiros, devendo ser justificada e informada ao usuário.

§ 3º É vedado às ouvidorias impor ao usuário qualquer exigência relativa à motivação da manifestação, ressalvados os casos em que a motivação seja essencial para a análise da manifestação, como em denúncias.

§ 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, quando solicitados pelo usuário.

§ 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, mediante declaração do próprio usuário.

Art. 6º As manifestações poderão ser apresentadas:
I - em meio eletrônico, por meio do sistema informatizado da Prefeitura Municipal, disponível no sítio eletrônico do Município;

II - por e-mail, nos endereços eletrônicos divulgados pelas Ouvidorias;

III - por telefone, nos números de contato informados pelas Ouvidorias;

IV - por meio do aplicativo de mensagens instantâneas "Whastapp Business", observadas as condições e diretrizes estabelecidas nesta Norma;

V - presencialmente, na sede das Ouvidorias ou em outros locais designados pela administração municipal;

VI - por meio físico (carta, protocolo etc.), nos endereços das Ouvidorias ou de outros órgãos da administração.

§ 1º Os órgãos e entidades poderão manter sistemas próprios de recebimento e tratamento de manifestações, de forma concomitante ao sistema de que trata o Inciso I deste Artigo.

§ 2º As Ouvidorias assegurarão que o acesso aos sistemas de que tratam este Artigo esteja disponível na página principal de seus Portais na rede mundial de computadores.

§ 3º Sempre que recebida em meio físico, os órgãos e entidades deverão digitalizar a manifestação e promover a sua inserção imediata no sistema informatizado.

Seção II

Das Regras Específicas para o Uso do Aplicativo "Whastapp Business" como

Ferramenta de Recebimento de Manifestações das Ouvidorias

Art. 7º As Ouvidorias poderão utilizar o aplicativo de mensagens instantâneas "Whastapp Business" como ferramenta de recebimento de manifestações, observadas as condições e diretrizes estabelecidas nesta Norma e demais legislações aplicáveis.

Parágrafo único. É vedado o uso de outro aplicativo de mensagens instantâneas como ferramenta de recebimento de manifestações das Ouvidorias.

Art. 8º As Ouvidorias utilizarão um número exclusivo e oficial para o atendimento via WhatsApp.

§ 1º Os números serão amplamente divulgados nos canais institucionais.

§ 2º Não serão consideradas manifestações enviadas a números pessoais de servidores ou a outros contatos não oficiais.

Art. 9º A Ouvidoria deverá garantir a segurança e a confidencialidade das informações trocadas pelo WhatsApp, utilizando recursos de criptografia e proteção de dados.

Parágrafo único. As manifestações serão tratadas com sigilo e segurança, conforme a legislação vigente sobre proteção de dados.

Art. 10. O atendimento via WhatsApp não impede que o usuário registre sua manifestação por outros canais disponibilizados pelas Ouvidorias.

Art. 11. O atendimento via WhatsApp ocorrerá durante o horário de expediente das Ouvidorias.

Parágrafo único. As manifestações recebidas fora desse horário serão registradas e processadas no próximo expediente.

Art. 12. O usuário poderá enviar mensagens de texto, áudios, vídeos, documentos e imagens para as Ouvidorias, relatando sua manifestação.

Art. 13. Todas as manifestações recebidas serão registradas no sistema informatizado da Prefeitura Municipal.

Art. 14. Não serão toleradas mensagens ofensivas, spam ou informações falsas.

Parágrafo único. O uso inadequado do canal poderá resultar em bloqueio do remetente e adoção de medidas cabíveis.

Seção III

Do Registro e Tramitação das Manifestações

Art. 15. As Ouvidorias receberão as manifestações, que serão registradas em sistema informatizado.

Art. 16. As Ouvidorias que receberem manifestações que não se encontrem no âmbito de suas atribuições deverão encaminhá-las para a unidade competente.

Parágrafo único. Em casos específicos, ainda que inicialmente se constate que a demanda não se enquadra na competência direta da Ouvidoria, havendo presunção razoável de que esta pode contribuir para sua solução, poderá ser adotado um tratamento inicial à manifestação, a critério do Ouvidor.

Art. 17. Após o registro, as manifestações serão encaminhadas ao Prefeito Municipal para conhecimento.

§ 1º O Prefeito Municipal, ao tomar conhecimento da manifestação, a remeterá à Secretaria Municipal competente para ciência e providências necessárias.

§ 2º A Secretaria Municipal, por sua vez, encaminhará a manifestação ao setor responsável para as devidas providências.

§ 3º Caso as informações apresentadas pelo usuário sejam insuficientes para a análise da manifestação, as Ouvidorias, no prazo de até 30 (trinta) dias contados do recebimento da manifestação, solicitará

ao usuário a complementação das informações, que deverá ser respondida em até 20 (vinte) dias, sob pena de arquivamento da manifestação, sem produção de resposta conclusiva.

§ 4º O pedido de complementação de informações suspende, por uma única vez, o prazo previsto neste artigo, que voltará a correr a partir da resposta do usuário, sem prejuízo de complementações supervenientes.

§ 5º As Ouvidorias poderão solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, que deverão respondê-las no prazo de até 20 (vinte) dias, contados do recebimento da solicitação, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa, sem prejuízo de norma que estabeleça prazo inferior.

Art. 18. A manifestação poderá ser encerrada, sem produção de resposta conclusiva, quando o seu autor descumprir os seguintes deveres:

- I** - expor os fatos conforme a verdade;
- II** - proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;
- III** - não agir de modo temerário; ou
- IV** - prestar as informações que lhe forem solicitadas para o esclarecimento dos fatos.

Seção IV

Do Elogio, Reclamação, Solicitação e Sugestão

Art. 19. O elogio recebido será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público, bem como às suas chefias imediatas.

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

§ 1º Nas reclamações, a proteção à identidade do manifestante será aplicada apenas se este assim o desejar.

§ 2º A resposta conclusiva da reclamação conterá informação sobre a decisão administrativa final acerca do caso apontado.

Art. 21. Em caso de solicitação, o Secretário Municipal encaminhará os autos ao setor competente para adoção das providências necessárias para atender à demanda ou justificar a impossibilidade de atendimento.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da solicitação conterá informação sobre as providências adotadas ou a justificativa da impossibilidade de atendimento.

Art. 22. 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 sobre a forma e os prazos de sua implantação, bem como os mecanismos pelos quais o usuário poderá acompanhar a execução da medida.

Seção V

Das Denúncias

Art. 23. Nas denúncias, as Ouvidorias assegurarão ao usuário a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação, nos termos do art. 31 da Lei nº 12.527, de 2011, e do Decreto Municipal nº 19.625, de 03 de agosto de 2023.

Art. 24. A denúncia recebida, ainda que de origem anônima, será conhecida caso contenha elementos

mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à Administração Pública chegar a tais elementos, considerando um ou o conjunto dos seguintes elementos:

- I** - descrição do fato;
- II** - indicação de autoria;
- III** - período e local;
- IV** - apontamento de prejuízos causados.

Art. 25. Nas denúncias de irregularidades, as Ouvidorias realizarão o devido encaminhamento às autoridades competentes, caso necessário, para que as investigações sejam conduzidas com a devida diligência.

Art. 26. A autoridade competente, após a análise, determinará a abertura de processo de apuração e encaminhará os autos à referência técnica respectiva ao assunto.

§ 1º Quando não houver referência técnica, o caso será encaminhado ao chefe imediato ou a quem a autoridade designar.

§ 2º Para a apuração preliminar dos fatos, o servidor designado poderá utilizar todos os meios necessários para a correta investigação e análise da situação, dentre outros:

- I** - requisitar documentos;
- II** - ouvir os envolvidos, juntos ou separadamente, lavrando-se termo de oitiva devidamente assinado por todos;
- III** - requisitar informações complementares;
- IV** - requisitar às Ouvidorias os elementos de identificação do denunciante, caso imprescindível para a apuração dos fatos.

§ 3º O processo de apuração referido neste artigo será conduzido de maneira sigilosa, pautado pela informalidade e simplicidade, sem assumir caráter punitivo, tendo como única finalidade a verificação da denúncia, visando assegurar a proteção das partes envolvidas e a integridade das informações, sendo todas as suas etapas obrigatoriamente registradas e documentadas para possibilitar eventual análise posterior.

Art. 27. Após a apuração dos fatos, se necessário, a autoridade competente adotará as medidas cabíveis para solucionar a irregularidade denunciada, podendo, dentre outras medidas de gestão:

- I** - orientar o servidor ou o setor envolvido;
- II** - aplicar as sanções que sejam de sua competência;
- III** - determinar providências para a melhoria dos serviços públicos ou da gestão interna;
- IV** - recomendar ao Chefe do Poder Executivo a abertura de procedimento administrativo para apuração de responsabilidades e aplicação de penalidades ou outras medidas corretivas.

Art. 28. A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre seu encaminhamento aos órgãos competentes e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento.

§ 1º Os órgãos apuratórios administrativos internos 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.

§ 2º Quando a denúncia resultar na instauração de processos administrativos apuratórios com prazos superiores aos estabelecidos para a Ouvidoria, a manifestação será formalmente encerrada por decurso de prazo.

§ 3º O encerramento da manifestação por decurso de prazo, previsto no parágrafo anterior, não prejudicará a continuidade da apuração pelos órgãos competentes, e o manifestante será comunicado

do resultado final de sua manifestação, mesmo após o encerramento da manifestação no prazo da Ouvidoria.

Seção VI Dos Prazos para Resposta

Art. 29. 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.

Parágrafo único. Os prazos indicados neste artigo poderão ser reduzidos em virtude de normas regulamentadoras específicas.

Art. 30. Nos pedidos de informação, quando não for possível conceder o acesso imediato à informação, a resposta será apresentada em prazo não superior a 20 (vinte) dias.

Parágrafo único. O prazo referido neste artigo poderá ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente.

Seção VII Dos Recursos

Art. 31. Os recursos contra as respostas conclusivas emitidas pela Ouvidoria serão apreciados e respondidos no prazo de até trinta dias contados do recebimento do recurso, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.

Parágrafo único. O recurso será dirigido à autoridade hierarquicamente superior à que exarou a decisão impugnada.

Art. 32. Nos pedidos de informação, caso de indeferimento de acesso a informações ou às razões da negativa do acesso, poderá o interessado interpor recurso contra a decisão no prazo de 10 (dez) dias a contar da sua ciência.

Parágrafo único. O recurso será dirigido à autoridade hierarquicamente superior à que exarou a decisão impugnada, que deverá se manifestar no prazo de 5 (cinco) dias.

Seção VIII Da Avaliação dos Serviços Públicos

Art. 33. As ouvidorias poderão receber e coletar informações dos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação de tais serviços, bem como auxiliar na identificação 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 comunicação de irregularidade, sempre que contenham indícios suficientes de relevância, autoria e materialidade, poderão ser apuradas mediante procedimento preliminar de investigação.

CAPÍTULO IV DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 34. Situações omissas serão resolvidas pelas Ouvidorias no âmbito de suas competências.

Art. 35. As Ouvidorias poderão expedir atos complementares para regulamentação deste Decreto.

Art. 36. Aplica-se subsidiariamente o Decreto Municipal nº 19.625, de 03 de agosto de 2023.

Art. 37. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Castelo - ES, 03 de Abril de 2025.

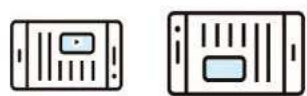
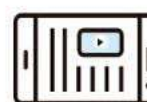
JOÃO PAULO SILVA NALI
Prefeito Municipal de Castelo

Protocolo 1527681

www.amunes.org.br



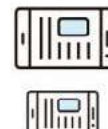
www.amunes.org.br



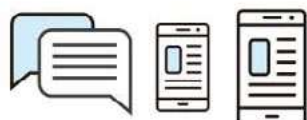
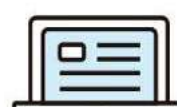
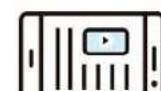
www.amunes.org.br



www.amunes.org.br



www.amunes.org.br



www.amunes.org.br

www.amunes.org.br

