



# *Prefeitura Municipal de Domingos Martins*

Estado do Espírito Santo

Rua Bernardino Monteiro, 22 – Centro – Domingos Martins – Espírito Santo

CEP 29260-000 – Fone: (27) 3268-1344 / 1239

www.domingosmartins.es.gov.br – gabinete@domingosmartins.es.gov.br

## **DECRETO NORMATIVO N.º 4.699/2024**

### **REGULAMENTA OS CAPÍTULOS II, III, IV E VI DA LEI FEDERAL Nº 13.460/2017, QUE DISPÕE SOBRE PARTICIPAÇÃO, PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA.**

O Prefeito de Domingos Martins, Estado do Espírito Santo, no uso das atribuições legais que lhe são conferidas:

- Considerando a necessidade de conferir eficácia ao disposto no art. 37, §3º da Constituição Federal de 1988, que assegura aos cidadãos o direito de participar na gestão da Administração Pública;

- Considerando a necessidade de reforçar, nas atividades de controle da Administração Pública, o exame da legitimidade, conforme preceitua o art. 70 da Constituição Federal de 1988;

- Considerando as exigências contidas na Lei Federal Nº 12.527 de 18 de novembro de 2011, ao qual regula o acesso a informações;

## **D E C R E T A:**

### **CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

**Art. 1º** Esta norma regulamenta, no âmbito municipal, os capítulos II, III, IV e VI da Lei Federal nº 13.460/2017, dispondo sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços da Administração Pública, com vistas ao aprimoramento da Gestão.

**Art. 2º** Sujeitam-se ao disposto nesta norma todas as Secretarias Municipais, as entidades da administração indireta e as demais entidades prestadoras de serviços públicos.

*Parágrafo único.* Os órgãos e as entidades da administração pública municipal assegurarão ao usuário de serviços públicos o direito à participação na administração



# *Prefeitura Municipal de Domingos Martins*

## Estado do Espírito Santo

Rua Bernardino Monteiro, 22 – Centro – Domingos Martins – Espírito Santo

CEP 29260-000 – Fone: (27) 3268-1344 / 1239

www.domingosmartins.es.gov.br – gabinete@domingosmartins.es.gov.br

pública direta e indireta, bem como a existência de mecanismos efetivos e ágeis de proteção e defesa dos direitos de que trata a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

### **CAPÍTULO II**

#### **DO SISTEMA DE OUVIDORIA MUNICIPAL DE DOMINGOS MARTINS**

**Art. 3º** Fica instituído o Sistema de Ouvidoria Municipal de Domingos Martins, com a finalidade de dar efetividade à participação social na Administração Pública Municipal direta e indireta, por meio do tratamento de manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos, prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aprimoramento da gestão pública.

**Art. 4º** O Sistema de Ouvidoria Municipal de Domingos Martins e seus integrantes deverão atuar em conformidade com os princípios, dentre outros, da legalidade, impessoalidade, finalidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, moralidade, publicidade, contraditório, solução pacífica dos conflitos e prevalência dos direitos humanos, e de acordo com as seguintes diretrizes:

- I** – agir com presteza, objetividade e imparcialidade;
- II** – zelar pela celeridade e qualidade das respostas;
- III** – garantir a gratuidade de suas atividades e serviços;
- IV** – defender a ética, a transparência e a moralidade nas relações entre a Administração Pública e os cidadãos;
- V** – colaborar com a integração das ouvidorias online e física;
- VI** – consolidar a participação social como método de governo;
- VII** – contribuir para a efetividade das políticas e dos serviços públicos;
- VIII** – aprofundar o exercício da cidadania dentro e fora da Administração Pública; e
- IX** – manter o sigilo da fonte quando o interessado solicitar.

**Art. 5º** Caberá ao Sistema de Ouvidoria Municipal de Domingos Martins, e aos seus integrantes:

- I** – receber, examinar e encaminhar às Secretarias e entidades municipais competentes, as reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios dos cidadãos e de outras partes interessadas;
- II** – monitorar o cumprimento dos prazos e a qualidade das respostas elaboradas pelas Secretarias e entidades;



# *Prefeitura Municipal de Domingos Martins*

## Estado do Espírito Santo

Rua Bernardino Monteiro, 22 – Centro – Domingos Martins – Espírito Santo

CEP 29260-000 – Fone: (27) 3268-1344 / 1239

[www.domingosmartins.es.gov.br](http://www.domingosmartins.es.gov.br) – [gabinete@domingosmartins.es.gov.br](mailto:gabinete@domingosmartins.es.gov.br)

**III** – realizar a conciliação e a mediação administrativa na resolução de conflitos entre as Secretarias e entidades municipais e a Sociedade, com vistas à correta, objetiva e ágil instrução das demandas apresentadas pelos cidadãos, bem como a sua conclusão dentro do prazo estabelecido;

**IV** – manter o demandante informado sobre o andamento e o resultado de suas demandas;

**V** – cobrar respostas das Secretarias e entidades municipais, a respeito das demandas a eles encaminhadas e levar ao conhecimento da alta direção do órgão os eventuais descumprimentos;

**VI** – dar o devido encaminhamento aos órgãos de controle e de correção, no âmbito institucional, às denúncias e reclamações referentes aos dirigentes, servidores ou atividades e serviços prestados pelo órgão ou entidade;

**VII** – organizar, interpretar, consolidar e guardar as informações oriundas das demandas recebidas de seus usuários e produzir relatórios com dados gerenciais, indicadores, estatísticas e análises técnicas sobre o desempenho do órgão ou entidade, especialmente no que se refere aos fatores e níveis de satisfação dos cidadãos e às necessidades de correções e oportunidades de melhoria e inovação em processos e procedimentos institucionais;

**VIII** – produzir relatórios trimestrais e anuais de suas atividades, ou quando a alta direção do órgão ou entidade julgar oportuno;

**IX** – informar, sensibilizar e orientar o cidadão para a participação e o controle social das atividades e serviços oferecidos pelas Secretarias e órgãos municipais;

**X** – assessorar o Gestor Municipal nos assuntos relacionados às atividades da ouvidoria;

**XI** – promover a constante publicização de suas atividades, com o fim de facilitar o acesso do cidadão às ouvidorias e aos serviços oferecidos pelos seus órgãos;

**XII** – promover articulação, em caráter permanente, com instâncias e mecanismos de participação social, em especial, conselhos e comissões de políticas públicas, conferências nacionais, mesas de diálogo, fóruns, audiências, consultas públicas e ambientes virtuais de participação social;

**XIII** – propor ações e sugerir prioridades nas atividades de ouvidoria;

**XIV** – resguardar as informações sigilosas e de acesso restrito a que tiver acesso por meio da Plataforma, nos termos da Lei nº 12.527, de 2011, e em consonância com os princípios da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.

### **Art. 6º** Caberá ao Ouvidor Municipal:

**I** – exercer a função de representante dos cidadãos junto à Administração Pública Municipal;

**II** – agilizar a remessa de informações de interesse do usuário;



# *Prefeitura Municipal de Domingos Martins*

## Estado do Espírito Santo

Rua Bernardino Monteiro, 22 – Centro – Domingos Martins – Espírito Santo

CEP 29260-000 – Fone: (27) 3268-1344 / 1239

[www.domingosmartins.es.gov.br](http://www.domingosmartins.es.gov.br) – [gabinete@domingosmartins.es.gov.br](mailto:gabinete@domingosmartins.es.gov.br)

**III** – facilitar ao máximo o acesso aos serviços de Ouvidoria, simplificando seus procedimentos;

**IV** – encaminhar a manifestação apresentada à área competente, acompanhando a sua apreciação

**V** – ter livre acesso a todos os setores do órgão onde exerce suas funções, para dispor sobre a manifestação, e auxiliar na apuração e proposição de soluções;

**VI** – identificar problemas no atendimento ao usuário;

**VII** – sugerir soluções de problemas identificados ao Gestor Municipal;

**VIII** – propor a correção de erros, omissões ou abusos cometidos no atendimento ao usuário;

**IX** – atuar na prevenção e solução de conflitos;

**X** – estimular a participação do cidadão na fiscalização e planejamento dos serviços públicos;

**XI** – participar de reuniões em órgãos e em entidades de proteção aos usuários;

**XII** – propor modificações nos procedimentos para a melhoria da qualidade dos serviços;

**XIII** – buscar as eventuais causas da deficiência do serviço, evitando sua repetição;

**XIV** – providenciar sempre uma resposta à questão apresentada pelo cidadão, no menor prazo possível, com clareza e objetividade;

**XV** – atender com cortesia e respeito, afastando-se de qualquer discriminação ou prejulgamento;

**XVI** – agir com integridade, transparência, imparcialidade e justiça;

**XVII** – zelar pelos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência da administração pública

**XVIII** – resguardar o sigilo das informações.

**XIX** – arquivar demandas consideradas inaptas, agressivas ou incompreensíveis, isto é, sem elementos de autoria e materialidade;

**XX** – redirecionar demandas que consideram de competência de órgãos externos à Prefeitura Municipal de Domingos Martins.

### **Art. 7º** Caberá à Prefeitura Municipal de Domingos Martins:

**I** – disponibilizar em suas páginas institucionais e em suas dependências, em local de fácil acesso, o link e os cartazes com identidade visual padrão de Ouvidoria;

**II** – divulgar e dar publicidade a existência das Ouvidorias Física e Online, bem como às formas de acesso a estas pelos usuários.



# *Prefeitura Municipal de Domingos Martins*

## Estado do Espírito Santo

Rua Bernardino Monteiro, 22 – Centro – Domingos Martins – Espírito Santo

CEP 29260-000 – Fone: (27) 3268-1344 / 1239

[www.domingosmartins.es.gov.br](http://www.domingosmartins.es.gov.br) – [gabinete@domingosmartins.es.gov.br](mailto:gabinete@domingosmartins.es.gov.br)

**Art. 8º** O Sistema de Ouvidoria Municipal de Domingos Martins, atuará como intermediador entre os Cidadãos usuários dos serviços públicos e a Administração Pública prestadora dos mesmos, sendo gerenciado pela Controladoria Geral, e representado pelo Ouvidor Municipal e pela Comissão de Acompanhamento do Sistema de Ouvidoria e Acesso à Informação de Domingos Martins.

**§ 1º** O servidor nomeado para o cargo de Ouvidor, previsto na Lei Municipal nº 2.151/2008, exercerá suas atribuições com independência e autonomia, sem qualquer ingerência político-partidária.

**§ 2º** O cargo de Ouvidor Municipal poderá ser ocupado apenas por servidores:

**I** – de carreira efetiva da Administração Pública municipal;

**II** – com certificação em ouvidoria, disponibilizada na plataforma online da Ouvidorias.gov;

**III** – com experiência em atividades relacionadas ao atendimento dos usuários dos serviços públicos.

**§ 3º** Para atuar como suporte da Ouvidoria Municipal, serão indicados pelos Secretários e dirigentes, servidores específicos, sendo titular e suplente, para integrarem a Comissão de Acompanhamento do Sistema de Ouvidoria e Acesso à Informação. Esses servidores serão responsáveis pelo recebimento e tratamento das manifestações de suas competências, após a análise preliminar do Ouvidor Municipal.

**§ 4º** Os servidores indicados deverão ser formalmente designados por Ato Normativo próprio, e preferencialmente do quadro efetivo dos órgãos ou entidades.

**§ 5º** Caso haja saída ou alteração dos servidores formalmente designados para atuarem na Comissão de Acompanhamento do Sistema de Ouvidoria e Acesso à Informação, nos respectivos órgãos ou entidades, deverá ser encaminhada uma Comunicação para o Ouvidor Municipal, solicitando de imediato a modificação do referido Servidor.

**Art. 9º** O Sistema de Ouvidoria Municipal de Domingos Martins será integrado pela:

**I** – Ouvidoria Online; e

**II** – Ouvidoria Física.



# *Prefeitura Municipal de Domingos Martins*

## Estado do Espírito Santo

Rua Bernardino Monteiro, 22 – Centro – Domingos Martins – Espírito Santo

CEP 29260-000 – Fone: (27) 3268-1344 / 1239

[www.domingosmartins.es.gov.br](http://www.domingosmartins.es.gov.br) – [gabinete@domingosmartins.es.gov.br](mailto:gabinete@domingosmartins.es.gov.br)

### **CAPÍTULO III DA OUVIDORIA ONLINE**

**Art. 10** A Ouvidoria Online no município de Domingos Martins corresponde a um sistema informatizado, disponibilizado pela Controladoria Geral da União – CGU, a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, disponibilizada aos municípios por meio de adesão a Rede Nacional de Ouvidorias (RENOUV), para funcionar como plataforma web gratuita aos cidadãos, de forma que possam enviar manifestações sobre a atuação da Administração e os serviços públicos prestados.

**Art. 11** O sistema de Ouvidoria Online, Fala.BR, será disponibilizado no site institucional da Prefeitura de Domingos Martins em banner próprio.

**Art. 12** A Prefeitura de Domingos Martins indicará à Unidade Regional da Controladoria Geral da União no Espírito Santo (CGU-ES), um servidor, preferencialmente, o Ouvidor Municipal, para atuar como Administrador Local do Sistema Fala.BR, respondendo pelo gerenciamento do mesmo no âmbito municipal.

**§ 1º** Caberá ao Administrador Local a manutenção do cadastro atualizado dos dados do órgão ou entidade usuário do Sistema, bem como o cadastramento dos demais agentes públicos que utilizarão o Sistema na sua unidade, e por informar à Unidade Regional da Controladoria Geral da União no Espírito Santo, eventuais inconsistências no mesmo.

**§ 2º** A necessidade de alteração do Administrador Local do Sistema Fala.BR, em Domingos Martins, deverá ser comunicada à Unidade Regional da Controladoria Geral da União no Espírito Santo, imediatamente após o ato de nova designação.

**Art. 13** Caberá à Ouvidoria Geral da União, no âmbito da Controladoria Geral da União, como gestora do Fala.BR:

- I** – disponibilizar, gerir, atualizar e manter a Plataforma Fala.BR;
- II** – prestar suporte técnico às entidades aderentes, quanto às funcionalidades do Fala.BR;
- III** – cadastrar pelo menos um usuário com o perfil de gestor, designado pela entidade aderente;
- IV** – produzir, atualizar e manter disponíveis os manuais de uso do Fala.BR;
- V** – adotar salvaguardas para a garantia da segurança, integridade e atualidade da base de dados do Fala.BR;



# *Prefeitura Municipal de Domingos Martins*

## Estado do Espírito Santo

Rua Bernardino Monteiro, 22 – Centro – Domingos Martins – Espírito Santo

CEP 29260-000 – Fone: (27) 3268-1344 / 1239

www.domingosmartins.es.gov.br – gabinete@domingosmartins.es.gov.br

**VI** – zelar pelo uso adequado da Plataforma Fala.BR, comprometendo-se a utilizar os dados que lhe forem disponibilizados somente nas atividades que, em virtude de lei, lhe compete exercer.

*Parágrafo único.* Demais responsabilidades da Controladoria Geral da União estarão previstas no Termo de Adesão à Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.Br, anexo Único da Instrução Normativa nº 23, de 11 de dezembro de 2023.

**Art. 14** Os dados e informações coletados por meio da Plataforma Fala.BR serão utilizados apenas pelas partes nominadas no Termo de Adesão à Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.Br.

### **CAPÍTULO IV DA OUVIDORIA FÍSICA**

**Art. 15** Considera-se Ouvidoria Física, a estrutura concreta e visível de órgão específico, responsável pelo recebimento e tratamento de manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos, prestados sob qualquer forma ou regime.

**Art. 16** O setor de Ouvidoria Física deverá ser devidamente identificado, por meio de placas ou cartazes.

**Art. 17** Na Ouvidoria Física as manifestações serão recebidas por meio de acesso ao setor, e relato verbal presencial da ocorrência, bem como por relato verbal via telefone. A manifestação deverá ser cadastrada, imediatamente, no Sistema Fala.BR, por meio do item “Registro de Manifestação para o Cidadão”, informando o canal de entrada para classificação da manifestação.

*Parágrafo único.* O servidor responsável pelo recebimento da manifestação, sempre que possível, sugerirá ao cidadão o registro direto da manifestação na Ouvidoria Online – Fala.BR, de forma a divulgar o canal aos cidadãos.

**Art. 18** No âmbito da Ouvidoria Física serão realizados projetos de Ouvidoria ativa, nos órgãos e entidades municipais, em especial, nas unidades escolares e unidades de saúde, pois correspondem a locais representativos das comunidades distritais, considerando a distância significativa de algumas, em relação à sede do Município, com o intuito de recepcionar todos os tipos de manifestações previstas no artigo 20 deste Decreto.

*Parágrafo único.* Estes projetos poderão ser desenvolvidos de inúmeras formas, conforme o cenário de demandas existentes em cada localidade, podendo ser por meio de:



# *Prefeitura Municipal de Domingos Martins*

## Estado do Espírito Santo

Rua Bernardino Monteiro, 22 – Centro – Domingos Martins – Espírito Santo

CEP 29260-000 – Fone: (27) 3268-1344 / 1239

www.domingosmartins.es.gov.br – gabinete@domingosmartins.es.gov.br

- I** – distribuição de “Caixas de Ouvidoria” nas dependências físicas dos órgãos;
- II** – encaminhamento de servidores às comunidades em dias específicos, previamente agendados e divulgados, para atuarem exclusivamente na recepção de manifestações dos cidadãos, e o fornecimento de orientações sobre os serviços oferecidos pelo Município.

### **CAPÍTULO V**

#### **DA COMISSÃO DE ACOMPANHAMENTO DO SISTEMA DE OUVIDORIA E ACESSO A INFORMAÇÃO DE DOMINGOS MARTINS**

**Art. 19** Com a finalidade de supervisionar e zelar pela boa execução dos serviços municipais de Ouvidoria fica instituída a Comissão de Acompanhamento do Sistema de Ouvidoria e Acesso à Informação de Domingos Martins, que será composta pelos servidores indicados pelos Secretários e dirigentes municipais, conforme §§ 3º, 4º e 5º do art. 8º do presente Decreto, sendo responsável por:

- I** – processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados;
- II** – produzir dados, informações e relatórios sobre as atividades realizadas e informações recebidas;
- III** – definir critérios para a promoção e o acompanhamento de procedimentos de ouvidoria junto aos órgãos e entidades municipais;
- IV** – examinar, propor e promover, em articulação com os órgãos competentes do Município, outros mecanismos de coleta de sugestões, reclamações, denúncias e outras formas de manifestação da sociedade;
- V** – identificar e interpretar o grau de satisfação dos cidadãos, mediante indicadores de avaliação;
- VI** – oferecer recomendações às autoridades competentes para melhoria da atuação da Administração Pública;
- VII** – articular ações que favoreçam a comunicação dos serviços de ouvidoria com os diversos órgãos e entidades da Administração Municipal;
- VIII** – sugerir a adoção de medidas necessárias à prevenção e detecção de irregularidades na Administração Pública Municipal;
- IX** – desenvolver outras atividades destinadas à consecução de seus objetivos.

*Parágrafo único.* O Ouvidor Municipal atuará como Presidente da Comissão de Acompanhamento do Sistema de Ouvidoria e Acesso à Informação, gerenciando e estruturando os trabalhos da mesma.



# *Prefeitura Municipal de Domingos Martins*

## Estado do Espírito Santo

Rua Bernardino Monteiro, 22 – Centro – Domingos Martins – Espírito Santo

CEP 29260-000 – Fone: (27) 3268-1344 / 1239

[www.domingosmartins.es.gov.br](http://www.domingosmartins.es.gov.br) – [gabinete@domingosmartins.es.gov.br](mailto:gabinete@domingosmartins.es.gov.br)

**Art. 20** Sem prejuízo do disposto no art. 19, a Comissão de Acompanhamento poderá ainda exercer as seguintes competências:

**I** – realizar e promover estudos e pesquisas sobre temas relacionados às áreas de atuação da ouvidoria, em especial, para levantamento dos requisitos e do nível de satisfação dos cidadãos em relação aos serviços prestados pela ouvidoria e pelo órgão ou entidade à qual ela se subordina;

**II** – implementar projetos de participação e controle social dos cidadãos e entidades civis das atividades do órgão ou entidade, nos processos de formulação, acompanhamento e avaliação das atividades e serviços públicos prestados;

**III** – diagnosticar as tensões e conflitos sociais e apoiar o órgão ou entidade na articulação junto a órgãos e agentes externos com vistas à sua resolução, na defesa do interesse público;

**IV** – promover a capacitação dos servidores do órgão em temas relacionados com as atividades da ouvidoria;

**V** – propor normas e procedimentos para as atividades de ouvidoria, no âmbito do órgão ou entidade pública;

**VI** – produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimorar a prestação de serviços públicos e para corrigir falhas;

**VII** – exercer outras atividades que lhe forem atribuídas pelo Gestor Municipal.

## **CAPÍTULO VI DOS TIPOS DE MANIFESTAÇÃO**

### **Seção I Das Disposições Gerais**

**Art. 21** O Ouvidor Municipal deverá receber, analisar, encaminhar, responder e concluir, em linguagem cidadã, as seguintes manifestações:

**I – sugestão:** proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Municipal;

**II – elogio:** demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

**III – solicitação:** requerimento de adoção de providência por parte da Administração Pública Municipal;

**IV – reclamação:** demonstração de insatisfação relativa a serviço público prestado pela municipalidade;



# *Prefeitura Municipal de Domingos Martins*

## Estado do Espírito Santo

Rua Bernardino Monteiro, 22 – Centro – Domingos Martins – Espírito Santo

CEP 29260-000 – Fone: (27) 3268-1344 / 1239

[www.domingosmartins.es.gov.br](http://www.domingosmartins.es.gov.br) – [gabinete@domingosmartins.es.gov.br](mailto:gabinete@domingosmartins.es.gov.br)

**V – denúncia:** comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;

**VI – Simplifique:** sugestão para desburocratizar o serviço público.

**§ 1º** Por linguagem cidadã entende-se aquela que, além de simples, clara, concisa e objetiva, considera o contexto sociocultural do interessado, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

**§ 2º** As manifestações de ouvidoria devem ser obrigatoriamente identificadas, exceto as denúncias que poderão ser anônimas.

**§ 3º** Ao escolher a opção de não se identificar, na Ouvidoria Online ou Física, o usuário será alertado que as manifestações registradas de maneira anônima não poderão ser acompanhadas, considerando as regras do sistema.

### **Seção II**

#### **Da Sugestão ou do Simplifique**

**Art. 22** A sugestão recebida, por meio do simplifique ou não, 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.

**§ 1º** Será considerada conclusiva a resposta que oferecer ao interessado a análise prévia realizada, bem como as medidas requeridas às áreas internas, ou a justificativa no caso de impossibilidade de fazê-la.

**§ 2º** 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.

### **Seção III**

#### **Do Elogio**

**Art. 23** 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 do agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e às suas chefias imediatas.



# *Prefeitura Municipal de Domingos Martins*

## Estado do Espírito Santo

Rua Bernardino Monteiro, 22 – Centro – Domingos Martins – Espírito Santo

CEP 29260-000 – Fone: (27) 3268-1344 / 1239

www.domingosmartins.es.gov.br – gabinete@domingosmartins.es.gov.br

### **Seção IV**

#### **Da Reclamação e da Solicitação**

**Art. 24** A reclamação e a solicitação recebidas, desde que descritas de modo a atender padrões mínimos de coerência, serão encaminhadas à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

*Parágrafo único.* A resposta conclusiva da reclamação ou da solicitação conterá informação sobre a decisão administrativa final acerca do caso apontado, oferecendo solução de mérito ou informando a impossibilidade de seu prosseguimento.

### **Seção V**

#### **Da Denúncia**

**Art. 25** A denúncia recebida será tratada caso contenha elementos mínimos de autoria e materialidade descritos 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 encaminhamento aos órgãos competentes para apuração, sobre os procedimentos a serem adotados e o respectivo número que identifique a denúncia junto ao órgão para o qual foi encaminhada, ou sobre o seu arquivamento.

**§ 2º** O Ouvidor Municipal deverá informar a Secretaria de Administração e Recursos Humanos, quando a denúncia se referir a ato praticado por servidor efetivo, ocupante de cargo em comissão ou função de confiança, para ciência, com o intuito de acompanhar e colaborar na apuração da situação relatada, junto ao órgão ou entidade responsável pelo servidor.

**§ 3º** A denúncia poderá ser encerrada quando:

- I** – não contenha elementos mínimos indispensáveis à sua apuração; ou
- II** – seu autor descumpra os deveres de expor os fatos conforme a verdade; não proceda com lealdade, urbanidade e boa-fé; ou não preste as informações que lhe forem solicitadas para o esclarecimento dos fatos.

## **CAPÍTULO VII**

### **DO RECEBIMENTO, DA ANÁLISE E DA RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES**

**Art. 26** A manifestação cadastrada pelo cidadão requerente, na Ouvidoria física ou online, será recebida, em primeiro momento, pelo Ouvidor Municipal.



# *Prefeitura Municipal de Domingos Martins*

## Estado do Espírito Santo

Rua Bernardino Monteiro, 22 – Centro – Domingos Martins – Espírito Santo

CEP 29260-000 – Fone: (27) 3268-1344 / 1239

[www.domingosmartins.es.gov.br](http://www.domingosmartins.es.gov.br) – [gabinete@domingosmartins.es.gov.br](mailto:gabinete@domingosmartins.es.gov.br)

**§ 1º** Às manifestações recebidas pelo Sistema de Ouvidoria Municipal de Domingos Martins será oferecida resposta conclusiva dentro do prazo de 30 (trinta) dias, prorrogáveis por mais 30 (trinta) dias, uma única vez, mediante justificativa expressa.

**§ 2º** O Ouvidor Municipal responsável pelo recebimento da Manifestação, analisará o seu conteúdo, e encaminhará para a Secretaria ou entidade que julgar competente para verificação, no âmbito da estrutura organizacional do Município de Domingos Martins, via e-mail.

**§ 3º** As Secretarias e entidades municipais deverão criar e-mail próprio, exclusivamente para o recebimento de manifestações de Ouvidoria, devendo ser acessado apenas pelo servidor formalmente designado para representar a respectiva Secretaria ou entidade, conforme previsto nos §§ 3º, 4º e 5º do art. 8º, e eventualmente por seu suplente.

**§ 4º** Do recebimento da manifestação pela Secretaria ou entidade competente, a mesma deverá apurar e retornar a resposta para o Ouvidor, dentro do prazo de 20 (vinte) dias, contados do recebimento, via e-mail, sendo que este prazo poderá ser prorrogado, uma única vez, por igual período, mediante justificativa expressa.

**§ 5º** Caso o servidor da Secretaria ou entidade identificar que a manifestação não é de sua competência, deve retorná-la ao Ouvidor de imediato, indicando o órgão que julga competente para administrar a demanda em questão, para que o mesmo a redirecione.

**§ 6º** Após o recebimento da resposta enviada pela Secretaria ou entidade responsável, o Ouvidor encarregado pela referida manifestação terá o prazo de 10 (dez) dias para encaminhar a resposta ao cidadão requerente, quando o mesmo se identificar, sendo o prazo, contado do recebimento da resposta, prorrogável, uma única vez, por igual período, mediante justificativa expressa,

**§ 7º** No período de 10 (dez) dias, previsto no parágrafo anterior, o Ouvidor realizará a avaliação da resposta frente ao questionamento apresentado, podendo solicitar acréscimo de informação ou adequações na escrita, por parte da Secretaria ou entidade, quando julgar necessário, com base nas orientações obtidas para tratamento de manifestações.



# *Prefeitura Municipal de Domingos Martins*

## Estado do Espírito Santo

Rua Bernardino Monteiro, 22 – Centro – Domingos Martins – Espírito Santo

CEP 29260-000 – Fone: (27) 3268-1344 / 1239

www.domingosmartins.es.gov.br – gabinete@domingosmartins.es.gov.br

**§ 8º** É vedado ao Ouvidor alterar ou adequar o conteúdo das respostas encaminhadas diretamente das Secretarias ou entidades, por sua conta e risco, devendo sempre solicitar que o referido setor realize os ajustes que julgar necessários.

**§ 9º** Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, a Secretaria deverá encaminhar para o Ouvidor, via e-mail, as informações ausentes que julgam indispensáveis para a apuração, dentro dos 20 (vinte) dias, previstos no § 4º, deste artigo, para que este, no prazo de 10 (dez) dias, dispostos no § 6º, solicite ao usuário a complementação das informações (Pedido de Complementação).

**§ 10** A complementação de informações pelo manifestante deverá ser realizada dentro de 30 (trinta) dias. A falta de complementação das informações solicitadas pela Administração Pública acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

**§ 11** O pedido de complementação de informações interrompe o prazo regular de 30 (trinta) dias, previsto no § 1º, que passará a contar novamente a partir da resposta do usuário.

**§ 12** Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva, dentro do prazo de 30 (trinta) dias, prorrogáveis, uma única vez, por igual período, mediante justificativa expressa, a Ouvidoria oferecerá, resposta intermediária, informando o interessado acerca da análise prévia e dos encaminhamentos realizados, bem como das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação.

**§ 13** Ainda que tenha sido oferecida resposta conclusiva ao usuário, e encerrada a manifestação, no caso de surgimento de novas informações sobre o conteúdo apresentado pelo requerente, que possam ser relevantes para o mesmo, poderá o Ouvidor, a pedido da Secretaria ou entidade competente, reabrir a manifestação e acrescentar os dados atualizados.

**Art. 27** Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta norma sob pena de responsabilidade do agente público. No entanto, poderá o servidor que a receber arquivá-la, não concedendo os demais encaminhamentos, por excesso de agressividade, ou por falta de fundamentação lógica, devendo apresentar e registrar justificativa plausível para tal conduta.

**Art. 28** É vedado às ouvidorias impor ao usuário qualquer exigência relativa à motivação da manifestação.



# *Prefeitura Municipal de Domingos Martins*

## Estado do Espírito Santo

Rua Bernardino Monteiro, 22 – Centro – Domingos Martins – Espírito Santo

CEP 29260-000 – Fone: (27) 3268-1344 / 1239

[www.domingosmartins.es.gov.br](http://www.domingosmartins.es.gov.br) – [gabinete@domingosmartins.es.gov.br](mailto:gabinete@domingosmartins.es.gov.br)

**Art. 29** 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.

**Art. 30** Após o encaminhamento da resposta será disponibilizado ao requerente uma Pesquisa de Satisfação, referente às respostas encaminhadas, para avaliá-las, de forma a promover melhorias nos serviços de Ouvidoria.

**Art. 31** 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.

**§ 1º** A preservação da identidade do manifestante dar-se-á com a proteção do nome e endereço, e aos demais dados de qualificação dos manifestantes que serão documentados separadamente, isto é, não tramitarão junto às manifestações, sendo armazenados apenas para fins estatísticos.

**§ 2º** As manifestações recebidas e encaminhadas às Secretarias e entidades competentes, pelo Ouvidor, via e-mail, não poderão conter informações do manifestante, caso o mesmo as preencha, com o intuito de preservar sua identidade e suas informações pessoais, bem como para proporcionar maior imparcialidade ao setor na apuração e na conclusão da manifestação, considerando a pequena extensão populacional do Município de Domingos Martins.

## **CAPÍTULO VIII**

### **DO RELATÓRIO DE GESTÃO DO SISTEMA DE OUVIDORIA MUNICIPAL**

**Art. 32** O Ouvidor Municipal deverá elaborar, trimestralmente e anualmente, relatório de gestão, consolidando as manifestações encaminhadas pelos usuários de serviços públicos, sendo indispensáveis as seguintes informações:

**I** – o número de manifestações recebidas no período, no exercício atual e no ano anterior;

**II** – o número de manifestações recebidas por “tipo de manifestação”;

**III** – os assuntos recorrentes e sua análise; e

**III** – as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

*Parágrafo único.* O relatório de gestão deverá ser encaminhado à Controladoria Geral, bem como ao Prefeito Municipal para conhecimento e manifestação, se



# *Prefeitura Municipal de Domingos Martins*

## Estado do Espírito Santo

Rua Bernardino Monteiro, 22 – Centro – Domingos Martins – Espírito Santo

CEP 29260-000 – Fone: (27) 3268-1344 / 1239

[www.domingosmartins.es.gov.br](http://www.domingosmartins.es.gov.br) – [gabinete@domingosmartins.es.gov.br](mailto:gabinete@domingosmartins.es.gov.br)

julgarem necessário, e publicado no Portal da Transparência da Prefeitura de Domingos Martins.

### **CAPÍTULO IX DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS**

**Art. 33** As Secretarias e demais entidades municipais deverão avaliar os serviços prestados, no âmbito de suas competências, por meio dos seguintes critérios:

- I** – satisfação do usuário com o serviço prestado;
- II** – qualidade do atendimento prestado ao usuário;
- III** – cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;
- IV** – quantidade de manifestações recebidas dos usuários; e
- V** – medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

**§ 1º** Os aspectos previstos nos incisos I, II e III do caput poderão ser mensurados por meio de questionários de pesquisa de satisfação, disponibilizados nas dependências de cada Secretaria e entidade municipal, em local visível e de fácil acesso, para o cidadão que desejar expor sua opinião sobre os serviços prestados pelo Município de Domingos Martins.

**§ 2º** Poderá ser disponibilizado o questionário de pesquisa de satisfação também nas unidades escolares, bem como nas unidades de saúde, para a avaliação pelo usuário dos serviços prestados pelas mesmas.

**§ 3º** Será também disponibilizado questionário de pesquisa de satisfação online, no site institucional da Prefeitura de Domingos Martins, em aba específica, caso qualquer cidadão tenha interesse de manifestar seu nível de contentamento sobre órgão ou entidade municipal, de qualquer lugar.

**§ 4º** Os questionários de satisfação previstos nos §§ 1º, 2º e 3º deste artigo, se oferecidos, deverão ser disponibilizados ao longo de todo o ano, devendo ser recolhidos pelo Ouvidor, para análise e coleta de dados, após o período de 6 meses, isto é, nos meses de janeiro e julho.

**§ 5º** As informações obtidas por meio da análise dos questionários de satisfação serão computadas em Relatório semestral de Avaliação dos Serviços Públicos Municipais de Domingos Martins, elaborado pelo Ouvidor Municipal, devendo incluir o



# *Prefeitura Municipal de Domingos Martins*

## Estado do Espírito Santo

Rua Bernardino Monteiro, 22 – Centro – Domingos Martins – Espírito Santo

CEP 29260-000 – Fone: (27) 3268-1344 / 1239

[www.domingosmartins.es.gov.br](http://www.domingosmartins.es.gov.br) – [gabinete@domingosmartins.es.gov.br](mailto:gabinete@domingosmartins.es.gov.br)

**ranking** dos órgãos e das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários na periodicidade a que se refere o § 4º, e servirá de subsídio para orientar e ajustar os serviços prestados.

**§ 6º** O Relatório semestral de Avaliação dos Serviços Públicos Municipais de Domingos Martins, deverá ser publicado no Portal da Transparência do Município.

**§ 7º** As informações de que trata este artigo não se constituem em manifestações passíveis de acompanhamento pelos usuários de serviços públicos.

### **CAPÍTULO X DAS CARTAS DE SERVIÇO**

**Art. 34** As Secretarias e entidades municipais deverão elaborar Cartas de Serviços ao Usuário, que corresponde a documento orientador direcionado ao cidadão usuário de serviços públicos, apresentando as seguintes informações:

- I** – identificação do órgão responsável pelo serviço, seu endereço e horário de funcionamento;
- II** – os serviços prestados;
- III** – as formas de acesso aos serviços oferecidos;
- IV** – os compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público;
- V** – os requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar aos serviços;
- VI** – principais etapas para o processamento e a conclusão do serviço;
- VII** – previsão do prazo máximo para o início e a conclusão do serviço;
- VIII** – a forma de prestação do serviço;
- IX** – locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço;
- X** – prioridades de atendimento;
- XI** – mecanismos de comunicação com os usuários;
- XII** – mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado.

**§ 1º** A Carta de Serviços ao Usuário deverá ser elaborada de forma objetiva, trazendo informações claras e precisas.

**§ 2º** A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação no Portal da Transparência do Município de Domingos Martins.



# *Prefeitura Municipal de Domingos Martins*

## Estado do Espírito Santo

Rua Bernardino Monteiro, 22 – Centro – Domingos Martins – Espírito Santo

CEP 29260-000 – Fone: (27) 3268-1344 / 1239

[www.domingosmartins.es.gov.br](http://www.domingosmartins.es.gov.br) – [gabinete@domingosmartins.es.gov.br](mailto:gabinete@domingosmartins.es.gov.br)

**§ 3º** Deverão ser avaliados meios para disseminar as informações presentes na Carta de Serviços ao Usuário, através da disponibilização do documento nas Secretarias Municipais.

### **CAPÍTULO XI DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Art. 35** O agente público que der causa ao descumprimento deste Decreto estará sujeito às medidas disciplinares na forma da lei.

**Art. 36** Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário, e **revogando os Decretos Normativos nº 3.341/2018 e nº 3.392/2019 e o Decreto de Pessoal nº 032/2019.**

Registre-se, Publique-se e Cumpre-se.

Domingos Martins - ES, 12 de setembro de 2024.

**WANZETE KRUGER**  
**Prefeito**