



Prefeitura Municipal de Santa Leopoldina
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

DECRETO Nº 198/2024

**REGULAMENTA AS ATRIBUIÇÕES E
COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA GERAL
DO MUNICÍPIO NO ÂMBITO DA
ADMINISTRAÇÃO DIRETA E INDIRETA
DE SANTA LEOPOLDINA/ES.**

O **PREFEITO MUNICIPAL DE SANTA LEOPOLDINA**, ESTADO DO ESPÍRITO SANTO, no uso de suas atribuições legais e,

CONSIDERANDO a Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos usuários de serviços públicos da Administração Pública, em especial seu o Art. 13 que estabelece a possibilidade de regulamento específico para o funcionamento da Ouvidoria;

CONSIDERANDO a Lei Municipal nº 1.844/2023, que criou a Ouvidoria Geral do Município;

CONSIDERANDO o Decreto Municipal nº 342/2023, que regulamentou a participação, proteção e defesa dos usuários de serviços públicos da Administração Pública e a divulgação da Carta de Serviços aos Usuários no município de Santa Leopoldina;

CONSIDERANDO a Notificação Recomendatória GAMPES 2024.0001.3552-33, recomendando, a edição de regulamentação da ouvidoria municipal;

DECRETA:

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Este Decreto regulamenta as atribuições e competências da Ouvidoria no âmbito do Poder Executivo do município de Santa Leopoldina.

Art. 2º Para os efeitos deste Decreto, considera-se:

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

II - Serviço Público: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;

III - Agente Público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;

IV - Manifestações: reclamações, denúncias, denúncias de corrupção, sugestões, elogios e solicitações que tenham como objeto políticas ou serviços públicos prestados e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;



Prefeitura Municipal de Santa Leopoldina
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

V - Reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

VI - Denúncia: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

VII - Denúncia de Corrupção: comunicação de prática de corrupção cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

VIII - Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo Município;

IX - Elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

X - Solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração.

CAPÍTULO II

DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Art. 3º A Ouvidoria Geral do Município criada através da Lei nº 1844, de 14 de abril de 2023, está vinculada administrativamente à Coordenadoria de Controle e Transparência, possui autonomia técnica e se reporta diretamente ao Prefeito Municipal, resguardada e assegurada sua independência no âmbito de suas atribuições.

§1º A Ouvidoria Geral do Município é o órgão responsável pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, pela Administração Pública Direta e Indireta do município de Santa Leopoldina, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.

§2º A estrutura da Coordenadoria de Controle e Transparência encontra-se transcrita da Lei Municipal nº 1.844/2023 no Anexo I deste Decreto.

Art. 4º Podem ser instituídas, por meio de ato regulamentar, unidades setoriais de ouvidoria nos órgãos ou entidades da Administração Pública Municipal, ou designado servidor responsável pelas atividades de ouvidoria.

§1º As unidades setoriais de ouvidoria, quando criadas, serão subordinadas diretamente à Ouvidoria Geral do Município.

§2º As atividades de ouvidoria das unidades setoriais ficarão sujeitas à orientação normativa e à supervisão técnica da Ouvidoria Geral do Município.

Seção I

Das Atribuições

Art. 5º São atribuições da Ouvidoria Geral do Município:



Prefeitura Municipal de Santa Leopoldina

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

- I - Atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei nº 13.460/2017;
- II - Promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- III - Acompanhar a prestação dos serviços públicos, visando a garantir a sua efetividade e propor medidas para o seu aperfeiçoamento;
- IV - Receber, analisar e responder às manifestações a ela encaminhadas, tanto pelos usuários, quanto por outros entes federativos e órgãos de controle, como Tribunal de Contas e Ministério Público;
- V - Encaminhar às autoridades competentes as manifestações, solicitar informações a respeito das mesmas, acompanhando o tratamento e a sua efetiva conclusão;
- VI - Atender o usuário de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;
- VII - Promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Art. 6º Compete à Ouvidoria Geral do Município:

- I - Formular e expedir atos normativos, diretrizes e orientações relativas ao correto exercício das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei Federal nº 13.460/2017;
- II - Monitorar a atuação das unidades setoriais e dos responsáveis por ações de ouvidoria dos órgãos e entidades prestadores da Administração Direta e Indireta quanto ao tratamento das manifestações recebidas.
- III - Promover políticas de capacitação e treinamento relacionadas às atividades dos responsáveis por ações de ouvidoria e defesa do usuário de serviços públicos;
- IV - Sistematizar as informações disponibilizadas pelas unidades setoriais de ouvidoria, consolidar e divulgar estatísticas, inclusive aquelas indicativas do nível de satisfação dos usuários com os serviços públicos prestados;
- V - Propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;
- VI - Participar dos fóruns de governança municipal e nos processos de tomada de decisões sobre gestão de serviços e políticas públicas;
- VII - Proteger os dados pessoais dos cidadãos usuários.

Parágrafo único. Enquanto não instalada a Corregedoria Geral do Município é de competência da Ouvidoria receber e dar o tratamento às manifestações de natureza relacionadas à correção de atos por servidor municipal.

Art. 7º Com vistas à realização dos seus objetivos, a Ouvidoria deve:



Prefeitura Municipal de Santa Leopoldina

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

I - Receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos;

II - Elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Seção II

Das Manifestações

Art. 8º A Ouvidoria deverá receber, analisar e responder às manifestações em linguagem clara e objetiva.

Art. 9º Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos deste Decreto, sob pena de responsabilidade do agente público.

§1º As manifestações serão identificadas, entretanto não cabe à Ouvidoria fazer exigências quanto à identificação que inviabilizem sua apresentação.

§2º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação da manifestação.

§3º A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

§4º No caso de manifestação feita por meio eletrônico, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá ser requerido meio de certificação da identidade do requerente.

§5º A manifestação sobre matéria alheia à competência do órgão da Administração em que foi apresentada, deve ser protocolizada e encaminhada imediatamente à Ouvidoria Geral do Município para que faça o encaminhamento adequado.

Art. 10 As manifestações poderão ser apresentadas por meio dos seguintes canais de comunicação:

I - Por meio de formulário eletrônico, disponível no site institucional: www.santaleopoldina.es.gov.br/ouvidoria-envio-de-manifestação;

II - Por meio eletrônico através do e-mail: ouvidoria@santaleopoldina.es.gov.br;

III - Por correspondência convencional;

IV - Pelo telefone (27) 3940-0010

V - Presencialmente na sala da Ouvidoria Geral do Município, localizada no prédio da Prefeitura Municipal de Santa Leopoldina, à Av. Prefeito Hélio Rocha, nº 1022 – Centro, de segunda-feira a sexta-feira das 07h00 às 12h00 e das 13h00 às 16h00.



Prefeitura Municipal de Santa Leopoldina
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

Parágrafo único. A manifestação feita verbalmente será, imediatamente, reduzida a termo, digitalizada e anexada ao protocolo eletrônico.

Art. 11 Recebida a manifestação a Ouvidoria deverá classificá-la como reclamação, denúncia, denúncia de corrupção, sugestão, elogio ou solicitação, de acordo com as definições constantes neste Decreto.

§1º A classificação atribuída pelo usuário quando do encaminhamento da manifestação poderá ser alterada pela Ouvidoria se verificado que não está adequada.

§2º As manifestações serão encaminhadas por meio de processo eletrônico sigiloso às autoridades responsáveis para as devidas providências, se for o caso.

Art. 12 O procedimento de análise das manifestações observará os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução, conforme fluxo detalhado nos Anexos II e III.

Parágrafo único. A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende as seguintes etapas:

- I - Recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;
- II - Análise e obtenção de informações, quando necessário;
- III - Decisão administrativa final;
- IV - Ciência ao usuário.

Art. 13 A Ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até 30 (trinta) dias contados do recebimento, prorrogável uma única vez por igual período, de forma justificada.

§1º Recebida a manifestação, a Ouvidoria deverá realizar análise prévia e, caso necessário, no prazo máximo de 5 (cinco) dias, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

§2º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, em até 10 (dez) dias a contar do seu recebimento a Ouvidoria deverá solicitar a complementação de informações que deverá ser atendida em até 20 (vinte) dias, sob pena de arquivamento da manifestação.

§3º 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.

§4º A Ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente aos agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de até 20 (vinte) dias, contados a partir do registro, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.



Prefeitura Municipal de Santa Leopoldina
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

Art. 14 Quando a manifestação for denúncia, desde que contenha elementos mínimos de autoria e materialidade, deverá ser encaminhada para o órgão competente para as devidas providências.

§1º Esgotado o prazo de que trata esse o caput do artigo 13, sem a conclusão do procedimento de apuração da denúncia pelo órgão competente, considera-se como conclusiva a comunicação com o encaminhamento ao órgão competente.

§2º O órgão competente encaminhará à Ouvidoria Geral o resultado final do procedimento de apuração da denúncia que deverá dar conhecimento ao usuário acerca dos desdobramentos da sua manifestação.

Seção III

Do Relatório de Gestão

Art. 15 A Ouvidoria Geral deverá elaborar, anualmente, no mês de março, relatório de gestão do exercício anterior, que irá consolidar as informações referentes ao recebimento, análise e resposta às manifestações recebidas e, com base nelas, apontará as falhas e sugerirá melhorias na prestação dos serviços públicos.

Art. 16 O relatório de gestão deverá indicar, ao menos:

- I - O número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II - Os motivos das manifestações;
- III - A análise dos pontos recorrentes;
- IV - As providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Art. 17 O relatório de gestão será disponibilizado integralmente no Portal da Transparência.

Seção IV

Da Organização

Art. 18 A estrutura administrativa da Ouvidoria Geral do Município é composta pelo Ouvidor Geral do Município, nos termos da Lei nº 1844/2023 e, quando necessário, por servidores do quadro de pessoal que compõem a Coordenadoria de Controle e Transparência.

Parágrafo único. A Prefeitura Municipal fornecerá os meios materiais necessários ao funcionamento regular e eficiente da Ouvidoria.



Prefeitura Municipal de Santa Leopoldina
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

Seção V

Das Garantias dos Ocupantes da Ouvidoria Geral do Município

Art. 19 São prerrogativas e garantias do Ouvidor Geral do Município e membros da Ouvidoria Geral do Município:

- I - independência intelectual e profissional para o desempenho das atividades na administração direta e indireta;
- II - livre ingresso em órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal;
- III - acesso a todos os documentos e informações necessários ao exercício de suas funções, inclusive aos sistemas eletrônicos de processamento e aos bancos de dados, independentemente de autorização do proprietário da informação;
- IV - requisitar auxílio e colaboração de agentes e autoridades públicas para garantir a efetividade do exercício de suas atribuições.

§ 1º Nenhuma restrição funcional poderá ser feita ao Ouvidor e aos demais servidores citados no caput em decorrência das manifestações que emitir no exercício de suas atribuições.

§ 2º As manifestações emitidas no exercício das funções só poderão ser modificadas com a concordância expressa do servidor que as produziu.

§ 3º O Ouvidor deverá se reportar diretamente ao Gabinete do Prefeito e atuar em parceria com a Coordenadoria de Controle e Transparência, Secretarias Municipais, e os a estas equiparadas, e representantes das entidades integrantes da Administração Indireta a fim de promover a qualidade do serviço, a busca da eficiência e da austeridade administrativa, no limite das garantias contidas neste Decreto.

CAPÍTULO III

DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Art. 20 Todos os órgãos da Administração Pública Direta e Indireta do município divulgarão Carta de Serviços ao Usuário com o objetivo de informar o usuário sobre os serviços prestados, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§1º A Carta de Serviços ao Usuário deverá apresentar as seguintes informações:

- I - serviços oferecidos;
- II - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;
- III - principais etapas para processamento do serviço;
- IV - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
- V - forma de prestação do serviço; e



Prefeitura Municipal de Santa Leopoldina
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

VI - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

§2º Além das informações descritas no §1º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

I - prioridades de atendimento;

II - previsão de tempo de espera para atendimento;

III - mecanismos de comunicação com os usuários;

IV - procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários; e

V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

Art. 21 A Carta de Serviços ao Usuário deverá ser atualizada periodicamente pelo órgão ou entidade responsável pela prestação do serviço público, sempre que houver alteração com relação ao serviço.

Art. 22 A Carta de Serviços ao Usuário ficará disponível no Portal da Transparência do Município, no link <https://santaleopoldina-es.portaltp.com.br/consultas/documentos.aspx?id=345>

CAPÍTULO VI
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 23 As autoridades ou servidores da Administração Municipal prestarão colaboração e informações à Ouvidoria Geral nos assuntos que lhe forem pertinentes, submetidos à apreciação do referido Órgão.

Art. 24 Este Decreto entre em vigor na data de sua publicação.

Art. 25 Revogam-se as disposições em contrário.

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

Santa Leopoldina/ES, 27 de maio de 2024.

ROMERO LUIZ ENDRINGER
Prefeito Municipal



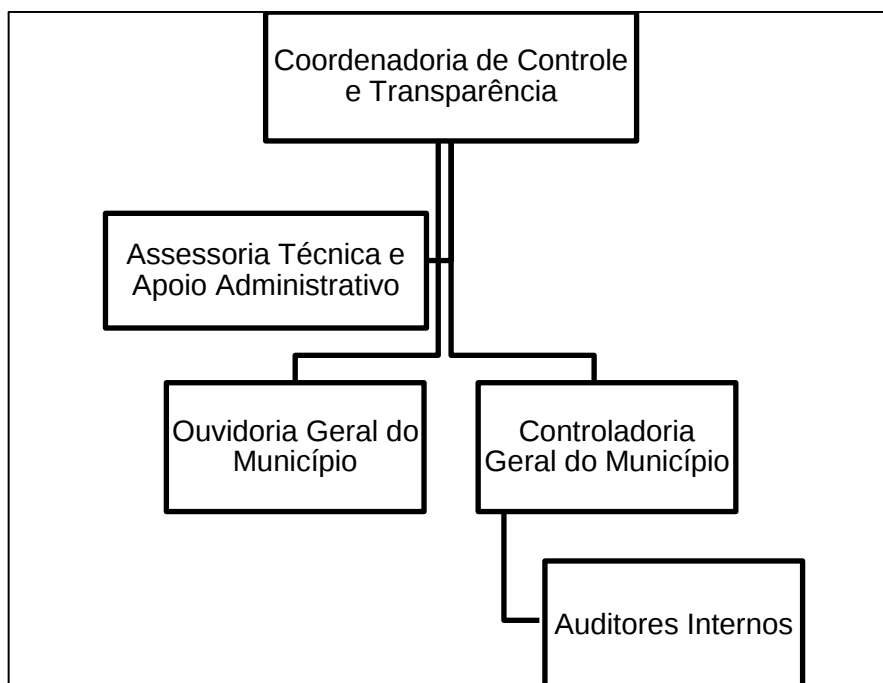
Prefeitura Municipal de Santa Leopoldina
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

ANEXO I

DECRETO Nº 198/2024

Estrutura da Coordenadoria de Controle e Transparência

Lei Municipal nº 1.844, de 14 de abril de 2023



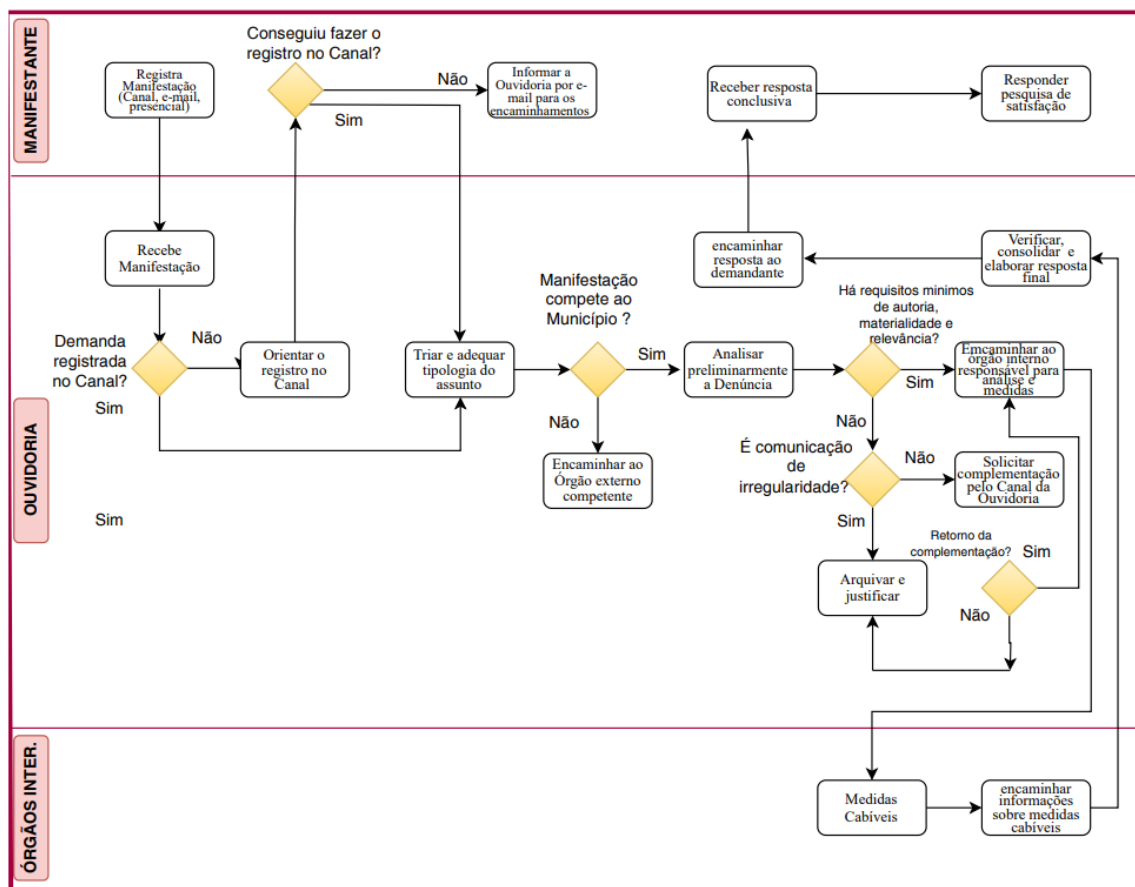


Prefeitura Municipal de Santa Leopoldina
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

ANEXO II

DECRETO Nº 198/2024

Fluxograma de Atendimento - Denúncias





Prefeitura Municipal de Santa Leopoldina
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

ANEXO III

DECRETO Nº 198/2024

Fluxograma de Atendimento
Reclamações e Solicitações de Informações

