



PREFEITURA MUNICIPAL DE PARAISÓPOLIS

Praça do Centenário, 103 - Centro - Paraisópolis-MG - 37.660-000

Telefone: (35) 3651-1500 - e-mail: pmparaisopolis@gmail.com

DECRETO Nº 3.370, DE 17 DE JUNHO DE 2019.

Regulamenta os capítulos III, IV e VI da Lei Federal Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública de que trata o §3º do art. 37 da Constituição Federal, e dá outras providências.

O Prefeito Municipal de Paraisópolis, Estado de Minas Gerais, no uso das atribuições que lhe confere o artigo 65, inciso VI da Lei Orgânica Municipal, **DECRETA:**

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Este decreto regulamenta, no âmbito do Município de Paraisópolis, os capítulos III, IV e VI da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Parágrafo único. Sujeitam-se ao disposto neste Decreto os órgãos da administração direta e indireta do município, e as demais entidades prestadoras de serviços públicos.

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



PREFEITURA MUNICIPAL DE PARAISÓPOLIS

Praça do Centenário, 103 - Centro - Paraisópolis-MG - 37.660-000

Telefone: (35) 3651-1500 - e-mail: pmparaisopolis@gmail.com

I- ouvidoria: instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública;

II- reclamação: demonstração de insatisfação relativa à política pública ou serviço público;

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

IV- elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre a política ou o serviço público oferecido ou atendimento recebido;

V- sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos;

VI- solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração;

VII- identificação: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica;

VIII- decisão administrativa final: ato administrativo mediante o qual órgão ou entidade manifesta-se acerca da procedência ou improcedência de matéria, apresentando solução ou comunicando da sua impossibilidade;

IX- serviços públicos: atividades exercidas pela Administração pública direta, indireta e fundacional ou por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio.

X- política pública: conjunto de programas, ações e atividades desenvolvidas pelo Município, 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.



PREFEITURA MUNICIPAL DE PARAISÓPOLIS

Praça do Centenário, 103 - Centro - Paraisópolis-MG - 37.660-000
Telefone: (35) 3651-1500 - e-mail: pmparaisopolis@gmail.com

CAPÍTULO II DAS COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA

Art. 3º A ouvidoria poderá se organizar em forma de sistemas ou redes, com a finalidade de:

- I- articular as atividades das ouvidorias públicas;
- II- garantir o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos;
- III- garantir o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e defesa dos direitos; e
- IV- garantir a efetiva interlocução entre usuário de serviços públicos e os órgãos e entidades da administração pública.

Art. 4º Será designado um ouvidor, pelo Prefeito Municipal, preferencialmente dentre os servidores públicos efetivos, que possuam nível de escolaridade superior.

Parágrafo único - O mandato do Ouvidor será de dois anos sendo permitida a recondução.

Art. 5º Compete à ouvidoria:

- I- promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei 13.460, de 2017;
- II- receber, analisar e distribuir para as áreas competentes e acompanhar as respostas às manifestações dos usuários;
- III- exclusivamente, receber, analisar e encaminhar para a área competente denúncias e comunicações a que se refere o §2º do art. 14 deste Decreto, recebidas por qualquer canal de comunicação com o usuário de serviços público, bem como acompanhar a resposta encaminhada ao usuário;
- IV- processar informações obtidas por meio das manifestações



PREFEITURA MUNICIPAL DE PARAISÓPOLIS

Praça do Centenário, 103 - Centro - Paraisópolis-MG - 37.660-000

Telefone: (35) 3651-1500 - e-mail: pmparaisopolis@gmail.com

recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial para o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei 13.460, de 2017;

V- monitorar a avaliação e atualização periódica da Carta de Serviços ao Usuário do órgão ou entidade a que esteja vinculada;

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

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

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

IX- exercer ações de mediação e conciliação, bem como outras ações para a solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços públicos.

Art. 6º Compete à Prefeitura de Paraisópolis:

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

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

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

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



PREFEITURA MUNICIPAL DE PARAISÓPOLIS

Praça do Centenário, 103 - Centro - Paraisópolis-MG - 37.660-000

Telefone: (35) 3651-1500 - e-mail: pmparaisopolis@gmail.com

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

CAPÍTULO III DO RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES

Seção I

Das regras gerais para tratamento de manifestações

Art. 7º A Ouvidora deverá receber, analisar, distribuir para as áreas competentes e acompanhar as respostas das áreas competentes, que deverão ser em linguagem simples, clara, concisa e objetiva.

§1º Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta norma sob pena de responsabilidade do agente público.

§2º A solicitação de certificação da identidade do usuário somente poderá ser exigida excepcionalmente, quando necessária ao acesso à informação pessoal própria ou de terceiros.

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

§4º É vedada a cobrança de qualquer valor aos usuários referentes aos procedimentos de ouvidoria, ressalvados os custos de reprodução de documentos, mídias digitais, postagem e correlatos.

§5º Está isento de ressarcir os custos a que se referem o parágrafo 4º aquele cuja situação econômica não lhe permita fazê-lo sem prejuízo do sustento



PREFEITURA MUNICIPAL DE PARAISÓPOLIS

Praça do Centenário, 103 - Centro - Paraisópolis-MG - 37.660-000

Telefone: (35) 3651-1500 - e-mail: pmparaisopolis@gmail.com

próprio ou da família nos termos da Lei nº 7.115, de 29 de agosto de 1983.

Art. 8º As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio do sistema informatizado de que trata o inciso IV do art. 6º deste Decreto.

§1º Os órgãos e entidades poderão manter sistemas próprios de recebimento e tratamento de manifestações, de forma concomitante ao sistema de que trata o caput, desde que condicionados à transferência eletrônica de dados à base de dados mantida pela Prefeitura de Paraisópolis.

§2º A ouvidoria assegurará que o acesso ao sistema de que trata o *caput* 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 a que se refere o caput.

§4º A ouvidoria que receber manifestações que não se encontrem no âmbito de suas atribuições deverão encaminhá-las para a unidade competente.

Art. 9º A ouvidoria deverá certificar-se da apresentação de resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até trinta dias contados do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa da área responsável.

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

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

§3º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, em até 30 dias a contar do recebimento da mesma, a ouvidoria deverá solicitar ao usuário pedido de complementação de



PREFEITURA MUNICIPAL DE PARAISÓPOLIS

Praça do Centenário, 103 - Centro - Paraisópolis-MG - 37.660-000

Telefone: (35) 3651-1500 - e-mail: pmparaisopolis@gmail.com

informações, que deverá ser respondido em até 20 dias, sob pena de arquivamento, sem produção de resposta conclusiva.

§4º O pedido de complementação de informações interrompe uma única vez o prazo previsto no caput deste artigo, que passará a contar novamente a partir da resposta do usuário, sem prejuízo de complementações supervenientes.

§5º A ouvidoria deverá certificar-se da tomada de providências pelas áreas responsáveis, as quais deverão responder dentro do prazo de até vinte dias, contados do recebimento no setor, prorrogáveis por igual período mediante justificativa expressa, sem prejuízo de norma que estabeleça prazo inferior.

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

Parágrafo único. A preservação da identidade do manifestante dar-se-á com a proteção do nome, endereço e demais dados de qualificação dos manifestantes que serão documentados separadamente, aos quais serão dispensados o tratamento previsto no *caput*.

Seção II

Do elogio, da reclamação e da sugestão

Art. 11. O elogio recebido será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público, bem como às chefias imediatas destes.

Parágrafo único. A resposta conclusiva do elogio conterà informação sobre o encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e às suas chefias imediatas.



PREFEITURA MUNICIPAL DE PARAISÓPOLIS

Praça do Centenário, 103 - Centro - Paraisópolis-MG - 37.660-000
Telefone: (35) 3651-1500 - e-mail: pmparaisopolis@gmail.com

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

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

Art. 13. A sugestão recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público que deverá se manifestar acerca da adoção ou não da medida sugerida.

Parágrafo único. Caso a medida sugerida seja adotada, a decisão administrativa final informará acerca da forma e dos prazos de sua implantação, bem como dos mecanismos pelos quais o usuário poderá acompanhar a execução da adoção da medida.

Art. 14. A ouvidoria poderá receber e coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação de tais serviços, bem como auxiliar na detecção e correção de irregularidades na gestão.

§1º As informações de que trata este artigo não se constituem em manifestações passíveis de acompanhamento pelos usuários de serviços públicos.

§2º As informações que constituam comunicações de irregularidade, sempre que contenham indícios suficientes de relevância, autoria e materialidade, poderão ser apuradas mediante procedimento preliminar de investigação.

Seção III Das denúncias

Art. 15. A denúncia recebida será tratada caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à administração pública chegar a tais elementos.



PREFEITURA MUNICIPAL DE PARAISÓPOLIS

Praça do Centenário, 103 - Centro - Paraisópolis-MG - 37.660-000

Telefone: (35) 3651-1500 - e-mail: pmparaisopolis@gmail.com

§1º No caso da denúncia, entende-se por conclusiva a resposta que contenha informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes, sobre os procedimentos a serem adotados e respectivo número que identifique a denúncia junto ao órgão apuratório, ou sobre o seu arquivamento.

§2º Os órgãos apuratórios administrativos internos encaminharão à ouvidoria o resultado final do procedimento de apuração da denúncia, a fim de dar conhecimento ao manifestante acerca dos desdobramentos de sua manifestação.

§3º As unidades setoriais deverão informar à Diretoria de Administração a ocorrência de denúncia por ato praticado por agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança.

Art. 16. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Paço Municipal Presidente Tancredo Neves, em Paraisópolis,
aos 17 de junho de 2019.

SÉRGIO WAGNER BIZARRIA
Prefeito Municipal

Certifico que o Decreto nº. 3.370, de 17/06/2019 foi publicado na data de 17/06/2019, no Mural do Paço Municipal Presidente Tancredo Neves.

Elaine Silveira Lima
Diretora-Adjunta de Planej. e Gestão