

PREFEITURA MUNICIPAL DE CAPELA DO ALTO

ESTADO DE SÃO PAULO
PRAÇA SÃO FRANCISCO Nº 26 - CENTRO - CEP 18.195-000 - CGC 46.634.077/0001-14
FONE (15) 3267-8800

DECRETO Nº 3.278/2021

de 01 de Julho de 2021.

“Regula a Ouvidoria Municipal prevista na Lei Municipal nº 2083, de 15 de Junho de 2021, que trata da participação, proteção e defesa dos direitos dos munícipes usuários dos serviços públicos”.

PÉRICLES GONÇALVES, Prefeito do Município de Capela do Alto, no uso de suas atribuições legais,

Considerando o direito universal a informação garantida a todos os cidadãos brasileiros;

Considerando a Lei Federal 12.527, de 2011, que garante o Acesso à Informação;

Considerando a Lei Federal 13.460, de 2017 que garante a participação, proteção e defesa dos direitos dos munícipes usuários dos serviços públicos;

Considerando a Lei Municipal nº 2.083/2021 que define os princípios e diretrizes para o município da Lei Federal 13.460, de 2017;

Considerando a necessidade de regulamentação da Ouvidoria Municipal;

D E C R E T A:

CAPÍTULO I – DOS PRINCÍPIOS

Art. 1º - Esta norma regulamenta, no âmbito municipal, sua Ouvidoria, nos princípios da participação, proteção e defesa dos direitos dos munícipes usuários dos serviços públicos da Prefeitura Municipal de Capela do Alto, a partir da Lei Municipal nº 2.083/2021.

§ 1º - Estão sujeitos a esta regulamentação todos os setores da Prefeitura Municipal de Capela do Alto, assim como as pessoas físicas e/ou jurídicas que mantêm qualquer tipo de relação contratual com o poder executivo municipal.

§ 2º - O executivo municipal assegurará 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 Municipal nº 2.083/2021.

PREFEITURA MUNICIPAL DE CAPELA DO ALTO

ESTADO DE SÃO PAULO
PRAÇA SÃO FRANCISCO Nº 26 - CENTRO - CEP 18.195-000 - CGC 46.634.077/0001-14
FONE (15) 3267-8800

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

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 ao serviço público municipal;

III – denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios 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 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 executivo municipal direta ou indiretamente, com a participação de entes públicos ou privados, que visam a assegurar determinado direito de cidadania, de forma difusa ou para determinado segmento social, cultural, étnico ou econômico.

CAPÍTULO II – DA OUVIDORIA

Art. 3º - A ouvidoria tem a finalidade de:

I – Garantir o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos;

II – Garantir o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e defesa dos direitos; e

III – Garantir a efetiva interlocução entre usuário de serviços públicos e os órgãos e entidades da administração pública.

Art. 4º - Os cargos dos titulares das ouvidorias serão preferencialmente ocupados por servidores públicos efetivos ou empregados públicos, que possuam nível de escolaridade superior.

PREFEITURA MUNICIPAL DE CAPELA DO ALTO

ESTADO DE SÃO PAULO
PRAÇA SÃO FRANCISCO Nº 26 - CENTRO - CEP 18.195-000 - CGC 46.634.077/0001-14
FONE (15) 3267-8800

§ 1º - O cargo de Ouvidor deverá estar diretamente vinculado ao Prefeito Municipal.

§ 2º - A nomeação e a dispensa do titular da ouvidoria deverão ser informadas ao Conselho de Usuários.

Art. 5º - Compete à ouvidoria:

I – Promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei Municipal nº 2.083/2021;

II – Receber, analisar e responder às manifestações a ela encaminhadas por usuários;

III – Exclusivamente, receber, analisar e responder, denúncias e comunicações a que se refere o § 2º do art. 14 desta Regulamentação, recebidas por qualquer canal de comunicação com o usuário de serviços público;

IV – Processar informações obtidas por meio das manifestações 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 Municipal nº 2.083/2021;

V – Monitorar e avaliar periodicamente a Carta de Serviços ao Usuário;

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 e órgãos e entidades do poder executivo, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços públicos.

X - Promover políticas de capacitação e treinamento relacionadas às atividades de ouvidoria e defesa do usuário de serviços públicos;

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

XII – Definir formulários padrão a serem utilizados pela ouvidoria para recebimento de manifestações;

XIII – Definir metodologias padrão para medição do nível de satisfação dos cidadãos usuários de serviços públicos;

PREFEITURA MUNICIPAL DE CAPELA DO ALTO

ESTADO DE SÃO PAULO
PRAÇA SÃO FRANCISCO Nº 26 - CENTRO - CEP 18.195-000 - CGC 46.634.077/0001-14
FONE (15) 3267-8800

XIV – Manter base de dados com todas as manifestações recebidas pelas unidades de ouvidoria; e

XV – Sistematizar as informações disponibilizadas pela 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, pelo menos uma vez ao ano.

- a) deverá indicar, ao menos:
 - a. o número de manifestações recebidas no ano anterior;
 - b. os motivos das manifestações;
 - c. a análise dos pontos recorrentes; e
 - d. as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.
- b) O relatório de gestão será:
 - a. encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e
 - b. disponibilizado integralmente na internet.

CAPÍTULO III – DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 6º - A Ouvidoria deverá receber, analisar e responder às manifestações 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 será 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 próprio ou da família nos termos da legislação vigente.

Art. 8º - As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio do sistema informatizado de que trata o inciso XI do art. 5º desta norma.

§ 1º - A ouvidoria assegurará que o acesso ao sistema de que trata o caput esteja disponível na página principal do portal da Prefeitura Municipal na rede mundial de computadores.

PREFEITURA MUNICIPAL DE CAPELA DO ALTO

ESTADO DE SÃO PAULO
PRAÇA SÃO FRANCISCO Nº 26 - CENTRO - CEP 18.195-000 - CGC 46.634.077/0001-14
FONE (15) 3267-8800

§ 2º - 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.

§ 3º - A ouvidoria quando receber manifestações que não se encontrem no âmbito de suas atribuições deverá encaminhá-las para a unidade competente.

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

§ 1º - Os prazos indicados no caput poderão ser reduzidos em virtude de situações extraordinárias plenamente justificadas;

§ 2º - Recebida à 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 manifestação a ouvidoria deverá solicitar ao usuário pedido de complementação de 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 poderá solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, 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.6º da Lei Municipal nº 2.083/2021.

§ 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.

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.

§ 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.

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

§ único - A resposta conclusiva da reclamação conterà informação sobre a decisão administrativa final acerca do caso apontado.

PREFEITURA MUNICIPAL DE CAPELA DO ALTO

ESTADO DE SÃO PAULO
PRAÇA SÃO FRANCISCO Nº 26 - CENTRO - CEP 18.195-000 - CGC 46.634.077/0001-14
FONE (15) 3267-8800

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.

§ 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.

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.

§ 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 ao órgão central do sistema, quando existente, a ocorrência de denúncia por ato praticado por agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança, bem como cargo de empresa pública ou sociedade de economia mista que detenham natureza estratégica.

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

Prefeitura Municipal de Capela do Alto, em 01 de Julho de 2021.

PÉRICLES GONÇALVES
PREFEITO MUNICIPAL

Registrado nesta Secretaria e publicado no Diário Oficial Eletrônico do Município, e, por afixação nesta Prefeitura Municipal, data supra.

VALDIR APARECIDO DE MORIAS
SECRET. ADMINISTRATIVO