



MUNICÍPIO DE ITARANA

Estado do Espírito Santo

Poder Executivo

Publicado na Edição nº 1587, Seção 294210, pág. 76/83 do DOM/ES de 25/08/2020

DECRETO Nº 1.377/2020

Cria e regulamenta a Ouvidoria do Município de Itarana/ES, 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, nos termos da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

O **Prefeito do Município de Itarana**, Estado do Espírito Santo, no uso de suas atribuições legais, em especial o art. 84, V, da Lei Orgânica Municipal nº 676, de 29 de novembro de 2002, e

Considerando que o inciso I do §3º do art. 37 da Constituição Federal de 1988 assegura a participação dos usuários na administração pública direta e indireta por meio de reclamações, sugestões, solicitações e elogios, como forma de aprimorar o atendimento e a prestação do serviço público;

Considerando a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, com o fim de garantir o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no §2º do art. 216 da Constituição Federal de 1988;

Considerando a Lei Municipal nº 1.183, de 17 de dezembro de 2015, que dispõe sobre os procedimentos para se obter acesso à informação pública e para prestá-la no âmbito do Poder Executivo do Município de Itarana/ES, incluída sua Administração Indireta;

Considerando que a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, dispôs sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, por meio da regulamentação das ouvidorias.

DECRETA

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Este Decreto disciplina a organização e o funcionamento da Ouvidoria do Município de Itarana/ES, órgão vinculado e subordinado ao Gabinete do Prefeito, responsável pela interface da Administração Pública, Direta e Indireta, com a comunidade, assim como o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) e e-SIC, conforme termos e diretrizes da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, da Lei Municipal nº 1.183, de 17 de dezembro de 2015, e da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.



§ 1º Sujeitam-se ao disposto nesta norma os órgãos da Administração Direta e Indireta, concessionárias e permissionárias de serviço público, Conselho Tutelar e as demais entidades prestadoras de serviços públicos.

§ 2º Os órgãos e as entidades da Administração Pública Direta e Indireta assegurarão ao usuário de serviços públicos o direito à participação na administração pública, 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.

§ 3º O acesso do usuário a informações será regido pelos termos da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, da Lei Municipal nº 1.183, de 17 de dezembro de 2015, e demais atos normativos expedidos pelo Poder Executivo.

Art. 2º Fica criada a Ouvidoria Municipal, órgão da Administração Pública Municipal de Itarana/ES, vinculada e subordinada ao Gabinete do Prefeito, gerida pelo Ouvidor.

§ 1º A função de Ouvidor será exercida por servidor público municipal nomeado por meio de Portaria do Chefe do Executivo.

§ 2º A função de Ouvidor Municipal deverá ser exercida por profissional com nível de escolaridade superior, preferencialmente servidor titular de cargo efetivo.

§3º Não fará jus a gratificação, adicional ou acréscimo de qualquer verba remuneratória o servidor público que exercer a função de Ouvidor Municipal na forma deste Decreto.

§4º As atribuições do Ouvidor Municipal se encontram dispostas no Anexo.

Art. 3º 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 - usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

III - agente público - quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração

IV - reclamação: demonstração de insatisfação relativa ao serviço público prestado ou posto à disposição do cidadão;

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

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



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

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

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

X - 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;

XI - serviços públicos: atividades exercidas pela Administração Pública Direta Indireta, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio.

XII - política pública: conjunto de programas, ações e atividades desenvolvidas pelo Estado 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.

Art. 4º São deveres do usuário:

I - utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;

II - prestar as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas;

III - colaborar para a adequada prestação do serviço; e

IV - preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata este Decreto.

CAPÍTULO II

DAS COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA

Art. 5º Compete à Ouvidoria as seguintes atribuições:

I - articular, compilar e manter banco de dados das atividades exercidas pelos demais órgãos e repartições públicas municipais, bem como dos prestadores de serviços públicos, por meio de particulares, no âmbito do Município de Itarana/ES;

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;



IV - garantir a efetiva interlocução entre usuário de serviços públicos e os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal Direta e Indireta.

V - promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei 13.460, de 2017;

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

VII - receber, analisar e responder denúncias e comunicações a que se refere recebidas por qualquer canal de comunicação com o usuário de serviços público;

VIII - 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 13.460, de 2017;

IX - monitorar e avaliar periodicamente a Carta de Serviços ao Usuário;

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

XI - 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;

XII - 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;

XIII - exercer ações de mediação e conciliação, bem como outras ações para a solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços e órgãos e entidades referidos no §1º do art. 1º desta norma, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços públicos; e

XIV - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas nos incisos VI, VII e VIII e XI, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Art. 6º Compete à Unidade Central de Controle Interno – UCCL, em apoio a Ouvidoria:

I - formular e expedir atos normativos, diretrizes e orientações relativas ao correto exercício das competências e atribuições definidas nos Capítulos III, IV, V e VI da Lei nº 13.460, de 2017;

II - monitorar a atuação da Ouvidoria no tratamento das manifestações recebidas;

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



MUNICÍPIO DE ITARANA

Estado do Espírito Santo

Poder Executivo

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

VI - definir formulários padrão a serem utilizados pela Ouvidoria para recebimento de manifestações;

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

VIII - manter base de dados com todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria; e

IX - 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.

CAPÍTULO III

DO RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES

Seção I

Das Regras Gerais para Tratamento de Manifestações

Art. 7º 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 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 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.



§ 1º A ouvidoria assegurará que o acesso ao sistema de que trata o caput esteja disponível na página principal do Portal da Prefeitura de Itarana/ES na rede mundial de computadores.

§ 2º Sempre que recebida em meio físico, a Ouvidoria deverá digitalizar a manifestação e promover a sua inserção imediata no sistema a que se refere o caput.

§ 3º A Ouvidoria ao 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 30 (trinta) dias contados do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.

§ 1º Recebida a manifestação, as ouvidorias deverão realizar análise prévia e, caso necessário, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

§ 2º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, em até 30 (trinta) 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 (vinte) dias, sob pena de arquivamento, sem produção de resposta conclusiva.

§ 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 às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder dentro do prazo de até 20 (vinte dias), contados do recebimento no setor, prorrogáveis por igual período mediante justificativa expressa.

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 conterá informação sobre o encaminhamento e identificação 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.

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.

§ 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 Os órgãos da Administração, Direta e Indireta, deverão informar à Ouvidoria, quando existente, a ocorrência de denúncia por ato praticado por agente público.

CAPÍTULO IV

DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO



Art. 16. Fica a cargo da Ouvidoria divulgar a Carta de Serviços ao Usuário.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

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

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

§ 3º Além das informações descritas no § 2º, 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.

§ 4º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico Prefeitura na internet.

§ 5º Decreto disporá sobre a operacionalização da Carta de Serviços ao Usuário.

CAPÍTULO V



DO CONSELHO DE USUÁRIO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 17. A participação dos usuários dos serviços públicos municipais, com vistas ao acompanhamento da prestação e à avaliação dos serviços prestados, será feita por meio do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, órgão consultivo, vinculado ao Gabinete de Prefeito, previsto na Lei Federal no 13.460/2017, com as seguintes atribuições:

- I - acompanhar a prestação dos serviços;
- II - participar da avaliação dos serviços prestados;
- III - propor melhorias na prestação dos serviços;
- IV - contribuir com a definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário;
- V - acompanhar e avaliar a atuação da Ouvidoria do Município;
- VI - manifestar-se quanto às consultas que lhe forem submetidas.

Art. 18. Os tipos de serviços públicos municipais a serem representados no Conselho de Usuários dos Serviços Públicos serão definidos dentre aqueles mais utilizados e demandados perante os responsáveis por ações de ouvidoria, em aferição a ser realizada pela Ouvidoria do Município.

Art. 19. O Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, observados os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, será composto da seguinte forma:

- I - 02 (dois) representantes dos usuários de serviços públicos municipais;
- II - 02 (dois) representantes dos órgãos da Administração Municipal.

§ 1º Os representantes dos órgãos da Administração Municipal serão indicados pelo Chefe do Executivo.

§ 2º A escolha dos representantes dos usuários dos serviços públicos municipais será feita em processo aberto ao público, mediante chamamento oficial a ser publicado pela Ouvidoria, em meio legal, com antecedência mínima de 01 (um) mês e ampla divulgação, contendo:

- I - informações sobre o desempenho da função, atribuições e condições para a investidura como conselheiro;
- II - o endereço eletrônico institucional para recebimento das inscrições, as quais devem ser encaminhadas com o respectivo currículo do interessado;
- III - a fixação do prazo de 30 (trinta) dias para o envio das inscrições;



IV - declaração de idoneidade a ser assinada pelo interessado, atestando não estar condenado penalmente nem incurso em nenhuma das hipóteses de inelegibilidade previstas na Lei da Ficha Limpa; e

V - comunicação sobre a necessidade de apresentar comprovante de votação a última eleição.

Art. 20. Para a observância dos critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, a escolha dos representantes no processo aberto a que se refere o § 2º do art. 18, dependerá da avaliação dos seguintes requisitos:

I - domicílio e residência fixa no Município de Itarana/ES;

II - formação educacional ou experiência profissional compatível com a área a ser representada;

III - não ser agente público e nem possuir qualquer vínculo com a Administração Pública Municipal;

IV - não ser filiado a partido político.

Parágrafo único. Em havendo cidadãos habilitados para representantes dos usuários de serviços públicos municipais em número maior do que o indicado no inciso I do art. 18, a escolha se dará por meio de sorteio, garantida a publicidade do ato.

Art. 21. O Chefe do Poder Executivo designará os membros do colegiado, cujo mandato será de 02 (dois) anos, admitida a recondução dos ocupantes por igual período, uma única vez, como membros do colegiado.

Art. 22. A função de conselheiro será considerada serviço público relevante, sem remuneração.

Art. 23. Poderão ser convidados a participar das reuniões do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, com direito a voz e sem direito a voto, representantes do Ministério Público do Estado do Espírito Santo, da Defensoria Pública do Estado Espírito Santo e da Ordem dos Advogados do Brasil.

CAPÍTULO VI

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 24. Aplica-se a este Decreto, no que for omissivo, as disposições das Leis Federais nºs 12.527, de 18 de novembro de 2011, e 13.460, de 26 de junho de 2017, e a Lei Municipal nº 1.183, de 17 de dezembro de 2015.



MUNICÍPIO DE ITARANA
Estado do Espírito Santo
Poder Executivo

Art. 26. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 27. Ficam revogadas as disposições em contrário.

REGISTRE-SE. PUBLIQUE-SE. CUMPRA-SE.

Gabinete do Prefeito de Itarana/ES, em 24 de agosto de 2020.

ADEMAR SCHNEIDER
Prefeito Municipal de Itarana



MUNICÍPIO DE ITARANA

Estado do Espírito Santo

Poder Executivo

ANEXO I

Atribuições típicas do Ouvidor Municipal:

- Receber denúncias, reclamações e representações sobre atos considerados arbitrários, desonestos, indecorosos, ilegais, irregulares ou que violem os direitos individuais ou coletivos, praticados por servidores públicos ou agentes públicos Administração Pública Municipal Direta e Indireta, concessionárias, permissionárias e prestadores de serviços públicos;
- Receber sugestões de aprimoramento, críticas, elogios e pedidos de informação sobre as atividades da administração municipal;
- Diligenciar junto às unidades administrativas competentes para que prestem informações e esclarecimentos a respeito das comunicações mencionadas no inciso anterior;
- Manter o cidadão informado a respeito das averiguações e providências adotadas pelas unidades administrativas, excepcionados os casos em que necessário for o sigilo, garantindo o retorno dessas providências a partir de sua intervenção e dos resultados alcançados;
- Elaborar e divulgar anualmente relatórios de suas atividades, bem como, permanentemente, os serviços da Ouvidoria Municipal junto ao público, para conhecimento, utilização continuada e ciência dos resultados alcançados;
- Promover a realização de pesquisas, seminários e cursos sobre assuntos relativos ao exercício dos direitos e deveres do cidadão perante a administração pública;
- Organizar e manter atualizado arquivo da documentação relativa às denúncias, reclamações e sugestões recebidas;
- Responsabilizar-se pelo Portal da Transparência, que englobará informações fornecidas pelas unidades de transparência das Secretarias Municipais, coordenando e organizando as informações para divulgação;
- Manter sigilo, quando solicitado, sobre as reclamações ou denúncias, bem como sobre sua fonte, providenciando, junto aos órgãos competentes, proteção aos denunciantes;
- Comunicar aos Órgãos competentes, para apuração, todo e qualquer ato lesivo ao patrimônio público de que venha a ter ciência em razão do exercício de suas funções, mantendo atualizado arquivo de documentação relativo às reclamações, denúncias e representações recebidas.