



PREFEITURA MUNICIPAL DE ALTO RIO NOVO
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
CNPJ 31.796.659/0001-20

DECRETO Nº 6.374, de 27 de fevereiro de 2023.

DISPÕE SOBRE OS PROCEDIMENTOS PARA A PARTICIPAÇÃO, A PROTEÇÃO E A DEFESA DOS DIREITOS DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA MUNICIPAL, DIRETA E INDIRETA, DE QUE TRATA A LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017.

O Chefe do Poder Executivo Municipal de Alto Rio Novo, Estado do Espírito Santo, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo inciso IV do art. 44 da Lei Orgânica Municipal e objetivando a operacionalização da Ouvidoria, ligada à Controladoria Geral do Município, no âmbito deste Poder;

CONSIDERANDO o inciso XXXIII do art. 5º, o inciso II do § 3º do art. 37 e o §2º do art. 516 todos da Constituição Federal, que garantem a todos o direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que são prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade;

CONSIDERANDO a Lei Federal nº 14.129, de 29 de março de 2021, que dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o aumento da eficiência da administração pública, especialmente por meio da desburocratização, da inovação, da transformação digital e da participação do cidadão;

CONSIDERANDO a Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, que dispõe sobre o tratamento e proteção de dados pessoais, inclusive nos meios digitais;

CONSIDERANDO a 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;

CONSIDERANDO a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que regula o acesso à informação;

CONSIDERANDO o disposto no Decreto Municipal nº 5314, de 23 de agosto de 2017 que regulamenta, no âmbito do Poder Executivo Municipal, rotinas e procedimentos para garantia do acesso à informação e para a classificação de informações sob restrições de acesso, observados grau e prazo de sigilo, conforme o disposto na Lei Federal nº 12.527/2011;



PREFEITURA MUNICIPAL DE ALTO RIO NOVO
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
CNPJ 31.796.659/0001-20

CONSIDERANDO o disposto no Decreto Municipal nº 6.279, de 09 de agosto de 2022, que regulamenta a Lei Federal no 13.709, de 14 de agosto de 2018, Lei de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), no âmbito da Administração Pública Municipal, estabelecendo diretrizes, competências, providências e procedimentos a serem observados por seus órgãos e entidades, visando garantir a proteção de dados pessoais;

CONSIDERANDO a importância do controle social no acompanhamento dos atos de gestão e a necessidade de criar instrumentos e mecanismos hábeis que confirmam agilidade e transparência aos trabalhos e ações desenvolvidas, contribuindo para o aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados, com reflexo na ampliação do exercício da cidadania.

DECRETA

CAPÍTULO I **DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º Este Decreto estabelece os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública municipal, direta e indireta, de que trata a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

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 anônimas, 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.

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



PREFEITURA MUNICIPAL DE ALTO RIO NOVO
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
CNPJ 31.796.659/0001-20

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

VII- Denúncia de Corrupção Anônima: 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 É regulamentada a Ouvidoria-Geral do Município, vinculada à Controladoria Geral do Município, como órgão responsável, prioritariamente, pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, pela Administração Pública Direta e Indireta, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.

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

§1º As unidades setoriais de ouvidorias serão, preferencialmente, diretamente subordinadas à autoridade máxima do órgão ou da entidade da Administração Pública.

§2º As atividades de ouvidoria das unidades setoriais ficarão sujeitas à orientação normativa e à supervisão técnica da Ouvidoria-Geral do Município, sem prejuízo da subordinação administrativa ao órgão ou à entidade da administração pública municipal a que estiverem subordinadas.

Seção I

Das Atribuições

Art. 5º São atribuições da Ouvidoria:



PREFEITURA MUNICIPAL DE ALTO RIO NOVO
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
CNPJ 31.796.659/0001-20

I- Atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei nº 13.460, de 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.

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, de 2017.

II- Monitorar a atuação das unidades setoriais e dos responsáveis por ações de ouvidoria dos órgãos e entidades prestadores de serviços públicos 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- Proteger os dados pessoais dos cidadãos usuários.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ALTO RIO NOVO
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
CNPJ 31.796.659/0001-20

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

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 ou entidade 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:
www.altorionovo.es.gov.br/atendimento/ouvidoria/



PREFEITURA MUNICIPAL DE ALTO RIO NOVO
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
CNPJ 31.796.659/0001-20

II- Por correspondência convencional.

III- No posto de atendimento presencial, na Rua Paulo Martins, n° 266 – Bairro Santa Bárbara, de Segunda-Feira a Quinta-Feira: 12h00 às 18h00 e Sexta-feira: 7h00 às 12h00.

Parágrafo único. A manifestação feita verbalmente será, imediatamente, reduzida a termo.

Art. 11. Recebida a manifestação a Ouvidoria deverá classificá-la como reclamação, denúncia, denúncia de corrupção anônima, sugestão, elogio e 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 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.

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

I- Recepção da manifestação no canal de atendimento adequado.

II- Emissão de comprovante de recebimento da manifestação com o respectivo número de protocolo.

III- Análise e obtenção de informações, quando necessário.

IV- Decisão administrativa final.

V- Ciência ao usuário.

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



PREFEITURA MUNICIPAL DE ALTO RIO NOVO
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
CNPJ 31.796.659/0001-20

§1º Recebida a manifestação, a Ouvidoria deverá realizar análise prévia e, caso necessário, no prazo máximo de 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 dez dias a contar do seu recebimento a Ouvidoria deverá solicitar a complementação de informações que deverá ser atendida em até 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 vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

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 Decreto 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 janeiro, relatório de gestão, 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.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ALTO RIO NOVO
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
CNPJ 31.796.659/0001-20

II- Os motivos das manifestações.

III- A análise dos pontos recorrentes.

Art. 17. O relatório de gestão será:

I- Disponibilizado integralmente na página oficial do Município na internet.

Seção IV
Da Organização

Art. 18. A estrutura administrativa da Ouvidoria-Geral do Município será composta pelos servidores do quadro de pessoal que compõem a Controladoria Geral do Município e designados pelo Prefeito.

Art. 19. O Ouvidor-Geral do Município será o Controlador Geral do Município.

CAPÍTULO III
DA CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

Art. 20. Os órgãos e entidades abrangidos por este Decreto divulgarão Carta de Serviços ao Cidadão 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.

Art. 21. A Carta de Serviços ao Cidadão 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 Cidadão ficará disponível no sítio eletrônico da entidade na internet.

CAPÍTULO VI
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 será regulamentado no que couber.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ALTO RIO NOVO
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
CNPJ 31.796.659/0001-20

Art. 25. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Prefeitura de Alto Rio Novo/ES, 27 de fevereiro de 2023.

LUIZ AMÉRICO BOREL
PREFEITO MUNICIPAL