

**DECRETO Nº 39, DE 04 DE NOVEMBRO DE 2022.**

REGULAMENTA A LEI MUNICIPAL Nº 594 DE 09 DE AGOSTO DE 2022 QUE DISPÕE SOBRE A CRIAÇÃO DA OUVIDORIA DO MUNICÍPIO DE BREJO DA MADRE DE DEUS E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE BREJO DA MADRE DE DEUS-PE, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo art. 68, inciso V, da Lei Orgânica municipal,

CONSIDERANDO a necessidade de regulamentação da Lei Municipal nº 594 de 09 de agosto de 2022, que dispõe sobre a criação e regulamentação da Ouvidoria do município de Brejo da Madre de Deus, e dá outras providências;

CONSIDERANDO o disposto na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017 sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública Municipal;

CONSIDERANDO a Resolução do TCE nº 159/2021;

**DECRETA:**

## **CAPÍTULO I**

### **DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 1º** - Este Decreto regulamenta os procedimentos para a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da Administração Pública municipal direta, de que trata a Lei Municipal nº 594 de 09 de agosto de 2022 que dispõe sobre a criação e regulamentação da Ouvidoria do município de Brejo da Madre de Deus, e dá outras providências.

**Parágrafo único** - O disposto neste Decreto aplica-se aos órgãos e entidades da administração direta e indireta do Poder Executivo, incluindo as autarquias, as fundações públicas, empresas delegatárias de serviços públicos Municipais e todos os prestadores de serviços públicos, independentemente do regime contratual de delegação, cooperação, parceria ou convênio.

**Art. 2º** - A garantia dos direitos e participação do usuário de serviços públicos serão asseguradas por meio da atuação dos responsáveis por ações da ouvidoria, em conformidade com os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, economicidade, regularidade, continuidade, efetividade, segurança, transparência e cortesia, e pelos demais meios previstos na legislação específica.

**Art. 3º** - Para os fins deste Decreto consideram-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, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública;

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

III - serviço público: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública e particulares delegatários de serviço público;

IV - administração pública: órgão ou entidade integrante da administração pública de qualquer dos poderes do município;

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

VI - atendimento: o conjunto das atividades necessárias para recepcionar e dar consequência às solicitações dos usuários, inclusive às manifestações de opinião, percepção e apreciação relacionadas à prestação do serviço público;

VII - manifestações - reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais demandas de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização de tais serviços;

VIII - reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

IX - denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;

X - sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas serviços públicos prestados pelo município;

XI - elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou o atendimento recebido;

XII - solicitação de providências: pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da Administração Pública municipal;

XIII - certificação de identidade: procedimento de conferência de identidade do manifestante por meio de documento de identificação válido, ou, na hipótese de manifestação por meio eletrônico, por meio de assentamento constante de cadastro público municipal, respeitado o disposto na legislação sobre o sigilo e proteção de dados e informações pessoais;

XIV - canais de atendimento: praças de atendimento presencial, sítios eletrônicos, aplicativos, mídias sociais, centrais telefônicas, terminais de autoatendimento, carta ou qualquer outro meio que permita ao usuário fazer solicitações e obter informações sobre serviços públicos;

XV - decisão administrativa: deliberação e desfecho administrativo acerca do objeto das manifestações e solicitações encaminhadas pelos usuários;

## CAPÍTULO II

### DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

**Art. 4º** - A prestação dos serviços públicos pelos órgãos e entidades do Poder Executivo observará o seguinte:

I - urbanidade, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários;

II - presunção de boa-fé do usuário;

III - atendimento por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades estabelecidas em lei;

IV - adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, de obrigações, de restrições e de sanções não previstas em Lei;

V - igualdade no tratamento aos usuários;

VI - cumprimento de prazos e normas procedimentais;

- VII - definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;
- VIII - adoção de medidas visando a proteção à saúde e à segurança dos usuários;
- IX - autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade;
- X - manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;
- XI - eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;
- XII - observância dos códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;
- XIII - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;
- XIV - priorização da utilização de plataformas digitais para prestação de serviços que não exijam atendimento presencial;
- XV - utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e
- XVI - vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada.

### CAPÍTULO III

#### DO SISTEMA DE OUVIDORIA DO PODER EXECUTIVO MUNICIPAL

**Art. 5º** - Fica instituído o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal, gerido e monitorado pela Ouvidoria Geral do Município, com a finalidade de coordenar as atividades de ouvidoria desenvolvidas pelos órgãos e entidades abrangidas por este Decreto.

**Art. 6º** - São objetivos do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal:

- I - coordenar e articular as atividades de ouvidoria a que se refere este Decreto;

II - propor e coordenar ações com objetivo de:

- a) desenvolver o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos;
- b) facilitar o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e na defesa de seus direitos;

III - zelar pela interlocução entre o usuário de serviços públicos e os órgãos e as entidades da administração pública municipal responsáveis por esses serviços;

IV - acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei nº 13.460, de 2017, em ação articulada com as Secretarias Municipais e demais órgãos e entidades a que se refere o art. 1º.

**Art. 7º** - Integram o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal:

I - como órgão central, a Ouvidoria Geral do Município;

II - como unidades de ouvidoria setoriais, as ouvidorias instituídas nas entidades e órgãos abrangidos por este Decreto, ou na sua inexistência, os próprios órgãos e entidades;

III - o Conselho de Usuários, órgão colegiado de caráter consultivo, nos termos do art. 18 da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

IV - a rede de interlocutores do Sistema de Ouvidoria, composta de, no mínimo, dois representantes de cada Secretaria Municipal e das demais entidades referidas no parágrafo único do art. 1º, a serem indicados pelos responsáveis de cada órgão e/ou entidade, nomeados pelo Chefe do Poder Executivo, em Portaria Específica.

§1º - Um dos representantes da Administração Municipal, mencionados no inciso IV será servidor (a) efetivo (a) do quadro permanente, a fim de garantir a continuidade da política ora instituída.

§2º - Os representantes da rede de interlocutores do Sistema de Ouvidoria devem resguardar os sigilos de dados e informações, nos termos da legislação vigente.

§3º - A participação na rede de interlocutores será considerada prestação de serviço relevante e não remunerada.

**Art. 8º** - As atividades de ouvidoria das unidades setoriais e da rede de interlocutores do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo municipal ficarão sujeitas à orientação normativa e à supervisão técnica do órgão central, sem

prejuízo da subordinação administrativa ao órgão ou à entidade da administração pública municipal a que estiverem vinculados.

**Art. 9º** - As unidades setoriais e a rede de interlocutores do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo municipal remeterão ao órgão central dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas para atender a procedimento regularmente instituído ou solicitação da Ouvidoria Geral.

**Art. 10º** - A unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo municipal será, de preferência, diretamente subordinada à autoridade máxima do órgão ou das entidades referidas no parágrafo único do art. 1º.

## Seção I

### Das competências

**Art. 11** - Compete ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal:

- I - formular e expedir atos normativos, diretrizes e orientações relativas ao exercício das competências e atribuições definidas na Lei nº 16.420, de 2018;
- II - promover a defesa dos interesses dos usuários de serviços públicos prestados pelo Poder Executivo;
- III - coordenar a Rede de Ouvidorias do Poder Executivo;
- IV - receber reclamações, denúncias, sugestões, solicitações e elogios sobre o desempenho de órgãos e entidades do Poder Executivo;
- V - coordenar, orientar e monitorar o funcionamento da Rede de Ouvidorias do Estado;
- VI - gerir e exercer o controle técnico das atividades de ouvidoria;
- VII - orientar os órgãos e entidades da administração pública Municipal quanto aos procedimentos necessários para implantação de novas ouvidorias;
- VIII - prestar apoio técnico aos municípios para a implantação de ouvidorias municipais e dos conselhos de defesa dos usuários de serviços públicos;
- IX - promover políticas de capacitação e treinamento relacionadas às atividades de ouvidoria e à defesa do usuário de serviços públicos;
- X - promover e coordenar fóruns de ouvidores públicos;

XI - firmar parcerias e acordos de cooperação técnica com os demais Poderes e com entes das diversas esferas de Governo;

XII - fomentar e coordenar as atividades que exijam ações conjugadas das unidades integrantes da Rede de Ouvidorias do Estado;

XIII - consolidar relatórios gerenciais contendo dados e análises qualitativas e estatísticas;

XIV - orientar, assistir e mediar a solução de conflitos, no âmbito administrativo, entre agentes, órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal e os usuários de serviços públicos; e

XV - desenvolver outras atribuições correlatas às atividades de Ouvidoria.

## Seção II

### Do recebimento, da análise e da resposta de manifestações

**Art. 12** - Em hipótese alguma será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos do disposto na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e neste Decreto.

**Art. 13** - Os procedimentos de que trata esse Decreto são gratuitos, vedada a cobrança de importâncias ao usuário de serviços públicos, ressalvados os custos para a reprodução de documentos, mídias digitais, postagem e correlatos.

**Art. 14** - São vedadas exigências relativas aos motivos que determinaram a apresentação de manifestações do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo municipal.

**Art. 15** - A certificação da identidade do usuário de serviços públicos somente será exigida quando a resposta à manifestação implicar acesso à informação pessoal própria ou de terceiros.

**Art. 16** - As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio de sistema informatizado, sem prejuízo de outras mídias de acesso.

§ 1º - O Município manterá a disponibilização do acesso ao sistema informatizado em seus sítios eletrônicos, em local de destaque.

§ 2º - Na hipótese da manifestação ser recebida em meio físico, será digitalizada e inserida imediatamente no sistema de atendimento ao cidadão.

§ 3º - A unidade do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo municipal que receber manifestação sobre matéria alheia à sua competência encaminhará à unidade do Sistema de Ouvidoria responsável pelas providências requeridas.

**Art. 17** - As unidades que compõem o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo municipal responderão aos interessados as respectivas decisões administrativas em linguagem clara, objetiva, simples e compreensível, no prazo de 30 (trinta) dias, contado da data do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período de forma justificada.

§ 1º - Recebida a manifestação, será realizada a análise prévia e, se necessário, encaminhada às áreas responsáveis para adoção das providências e esclarecimentos necessários.

§ 2º - Sempre que as informações apresentadas pelo usuário de serviços públicos forem suficientes para a análise da manifestação, as unidades setoriais ou central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo municipal solicitará ao usuário complementação de informações, que deverá ser atendida no prazo de 30 (trinta) dias, contado da data de seu recebimento.

§ 3º - Não serão admitidos pedidos de complementação sucessivos, exceto se referentes a situação surgida com a nova documentação ou com as informações apresentadas.

§ 4º - A solicitação da complementação de informações suspenderá o prazo previsto no *caput*, que será retomado a partir da data de resposta do usuário.

§ 5º - A falta de complementação da informação pelo usuário de serviços públicos no prazo estabelecido no § 2º acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

§ 6º - A Ouvidoria Geral poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente: a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula; à rede de interlocutores e às unidades de ouvidoria setoriais.

§ 7º - As solicitações devem ser respondidas no prazo de 20 (vinte) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

**Art. 18** - O elogio recebido pela unidade setorial ou central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo municipal será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público e à sua chefia imediata.



**Art. 19** - A reclamação recebida pela unidade setorial ou central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo municipal será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

**Art. 20** - A sugestão recebida pela unidade setorial ou central do Sistema de Ouvidoria do Poder executivo municipal será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, a qual caberá manifestar-se acerca da possibilidade de adoção ou análise da providência sugerida.

**Art. 21** - A denúncia recebida pela unidade setorial ou central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo municipal será conhecida na hipótese de conter elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios que permitam a Administração Pública municipal a chegar a tais elementos.

§ 1º - A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes, ou sobre o seu arquivamento, na hipótese de a denúncia não ser reconhecida;

§ 2º - A denúncia poderá ser encerrada quando:

I - estiver dirigida a órgão não pertencente ao Poder Executivo municipal; ou

II - não contenha elementos mínimos indispensáveis à sua apuração.

§ 3º - Os órgãos apuratórios administrativos internos encaminharão à Ouvidoria Geral o resultado final do procedimento de apuração da denúncia;

§ 4º - As unidades setoriais deverão informar ao órgão central do sistema a ocorrência de denúncia por eventual ato praticado por agente público.

**Art. 22** - Nos casos de denúncia anônima e solicitações de reserva de identidade no âmbito dos órgãos setoriais e central do Sistema de Ouvidoria, considera-se:

I - denúncia anônima: manifestação que chega aos órgãos e entidades públicas sem identificação;

II - reserva de identidade: hipótese em que o órgão público, a pedido ou de ofício, oculta a identificação do manifestante.

**Art. 23** - Apresentada denúncia anônima frente à Ouvidoria Geral do Poder Executivo municipal, este a receberá e a tratará, devendo encaminhá-la aos órgãos responsáveis pela apuração desde que haja elementos suficientes à verificação dos fatos descritos.

**Art. 24** - Sempre que solicitado, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo municipal, bem como os órgãos apuratórios competentes devem garantir acesso restrito à identidade do requerente e às demais informações pessoais constantes das manifestações recebidas.

§ 1º - As ouvidorias setoriais ou central, de ofício ou mediante solicitação de reserva de identidade, deverão encaminhar a manifestação aos órgãos de apuração sem o nome do demandante;

§ 2º - A restrição de acesso estabelecida no *caput* deste dispositivo não se aplica caso se configure denúncia caluniosa ou comunicação falsa de crime, nos termos dos arts. 339 e 340 do Código Penal, Decreto-lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940, ou ainda em caso de flagrante má-fé por parte do manifestante.

**Art. 25** - As unidades que compõem o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo municipal poderão coletar informações junto aos usuário de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação desses serviços e de auxiliar na detecção e na correção de irregularidades.

§ 1º - As informações a que se refere o *caput*, quando não contiverem a identificação do usuário, não configurarão manifestações nos termos do disposto neste Decreto e não obrigarão resposta conclusiva.

**Art. 26** - As unidades que compõem o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo municipal assegurarão a proteção da identidade dos elementos que permitam a identificação do usuário de serviços públicos ou do autor da manifestação, nos termos do disposto no art. 31 da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

## CAPÍTULO IV

### DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

**Art. 27** - A Ouvidoria Geral editará as normas complementares necessárias ao funcionamento do Sistema de Ouvidoria do Poder executivo municipal.

**Art. 28** - Os titulares das Secretarias e órgãos da Administração Pública Municipal, bem como os dirigentes das entidades referidas no parágrafo único do art. 1º, serão responsáveis pelas seguintes atribuições:

I - assegurar o cumprimento das normas relativas ao Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo municipal, de forma eficiente e adequada aos objetivos da Lei nº 13.460, de 2017;

II - indicar servidores, para posterior designação por portaria do Chefe do Poder Executivo, que serão responsáveis pelo recebimento das solicitações de Ouvidoria, bem como, pela validação interna das respostas a serem fornecidas e pelo cumprimento dos prazos legais nas respostas.

**Art. 29** - No caso dos serviços de ouvidoria da Secretaria de Saúde deverão ser observadas as normas e diretrizes do Ministério da Saúde e os gestores deverão utilizar os dados destes serviços como ferramenta para o estabelecimento de estratégias da melhoria das ações e dos serviços prestados.

**Art. 30** - As autoridades do Poder Executivo municipal adotarão as providências necessárias para que o pessoal a elas subordinados conheçam as normas e observem as medias e procedimentos de segurança para tratamento de informações da Ouvidoria.

**Art. 31** - As situações de omissão ou conflito aparente de normas serão tratadas especificamente no âmbito da Ouvidoria Geral do município.

**Art. 32** - Eventuais despesas decorrentes da aplicação do presente Decreto serão aportadas por dotações orçamentárias já existentes, suplementadas caso seja necessário.

**Art. 33** - Este Decreto entrará em vigor na data de sua publicação.

Brejo da Madre de Deus, 04 de novembro de 2022.

**ROBERTO ABRAHAM  
ABRAHAMIAN**  
Assinado de forma digital  
por ROBERTO ABRAHAM  
ABRAHAMIAN  
**ASFORA:16511670449** ASFORA:16511670449  
**Roberto Abraham Abrahamian Asfora**  
Prefeito