



DECRETO Nº 6.919, 13 de junho de 2019.

Publicado no mural
da PMJN em
13/06/19
Carla

Regulamenta, no âmbito da Prefeitura Municipal de João Neiva e sua autarquia, os Capítulos III, IV e VI da Lei Federal nº 13.460/2017.

O **Prefeito Municipal de João Neiva**, Estado do Espírito Santo, no uso de suas atribuições legais, e:

Considerando a necessidade de conferir eficácia ao disposto no art. 37, § 3º da Constituição Federal de 1988 (CF/88), que assegura aos cidadãos o direito de participar da gestão da Administração Pública;

Considerando a necessidade de reforçar, nas atividades de controle da Administração Pública, o exame da legitimidade, conforme preceitua o art. 70 da CF/88;

Considerando as exigências contidas na Lei Federal nº 12.527, de 18/11/2011, ao qual regula o acesso a informações;

Considerando os Capítulos III, IV e VI da Lei nº 13.460, de 26/06/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública;

Considerando a norma modelo de regulamentação da Lei de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos, disponível em: <http://www.ouvidorias.gov.br/noticias/2018/rede-de-ouvidorias-divulga-norma-modelo-de-regulamentacao-da-lei-de-protexao-e-defesa-do-usuario-de-servicos-publicos>;

Considerando os arts. 16-H, 16-I e 16-L, todos da Lei Municipal nº 1.138, de 16/04/2001 (com alterações trazidas pela Lei Municipal nº 2.939, de 14/12/2016);

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º. Este Decreto disciplina a organização e o funcionamento dos canais de Ouvidoria do Município de João Neiva, conforme arts. 16-H e 16-I, ambos da Lei Municipal nº 1.138/2001 (com alterações trazidas pela Lei Municipal nº 2.939/2016) e arts. 17 e 25, ambos da Lei Federal nº 13.460/2017, responsável também pela interface da Administração Pública com a comunidade, assim como o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) e e-SIC, disciplinados pela Lei Municipal nº

Assinado



2.841/2015, que trata dos procedimentos para se obter acesso à informação pública.

Art. 2º. Esta norma regulamenta, ainda, os Capítulos III, IV e VI da Lei Federal nº 13.460/2017.

§ 1º. Se sujeitam ao disposto nesta norma os órgãos da administração direta e indireta.

§ 2º. Será assegurado ao usuário 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 Federal nº 13.460/2017.

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. reclamação: demonstração de insatisfação relativa a política ou serviço público;

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 o 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 e indireta ou por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio.

Acesso



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

CAPÍTULO II

DAS COMPETÊNCIAS DAS OUVIDORIAS E DA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA OUVIDORIA MUNICIPAL

Art. 4º. As ouvidorias poderão 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;
- IV.** garantir a efetiva interlocução entre usuário de serviços públicos e os órgãos e entidades da Administração Pública.

Art. 5º. Os cargos dos titulares das ouvidorias serão ocupados por servidores públicos efetivos, que possuam nível de escolaridade superior.

§ 1º. Nos termos da Lei Municipal nº 1.138/2001, com alterações trazidas pela Lei Municipal nº 2.939/2016, a Ouvidoria do Município de João Neiva pertence a estrutura organizacional da Controladoria Geral do Município, possuindo atribuições previstas nos artigos arts. 16-H e 16-I, da referida Lei.

§ 2º. Com base no art. 16-L da Lei Municipal nº 1.138/2001, com alterações trazidas pela Lei Municipal nº 2.939/2016, enquanto não houver titular nomeado para o cargo de Ouvidor, as atribuições do cargo serão exercidas pelo(a) ocupante do cargo de Controlador Geral do Município.

Art. 6º. Compete à Ouvidoria:

- I.** promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei Federal nº 13.460/2017;
- II.** receber, analisar e responder às manifestações a elas encaminhadas por usuários ou reencaminhadas por outras ouvidorias;

Assinado



III. exclusivamente, receber, analisar e responder, 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;

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 13.460/2017;

V. monitorar e avaliar periodicamente a 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;

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 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.

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.

Acesso



§ 2º. A solicitação de certificação da identidade do usuário somente poderá ser exigida, excepcionalmente, quando necessária ao acesso a 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 refere o § 4º aquele cuja situação econômica não lhe permita fazê-lo, sem prejuízo do sustento próprio ou da família.

Art. 8º. As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio do sistema informatizado de que trata o inciso IV do art. 9º desta norma, disponível no site <https://www.joaoneiva.es.gov.br/> ou o interessado deverá dirigir-se ao Setor de Protocolo da Prefeitura Municipal de João Neiva, redigir sua solicitação em formulário próprio (Anexo I) com a sua identificação pessoal e telefone ou e-mail para possibilitar a resposta.

§ 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.

§ 2º. As ouvidorias assegurarão 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. As ouvidorias que receberem manifestações que não se encontrem no âmbito de suas atribuições deverão encaminhá-las para a unidade competente.

Art. 9º. As ouvidorias deverão 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. O prazo indicado no *caput* poderá ser reduzido em virtude de normas regulamentadoras específicas.



§ 2º. Recebida a manifestação, as ouvidorias deverão 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 as ouvidorias deverão 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. As ouvidorias poderão 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. As Ouvidorias assegurarão 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 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.

Accesso



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. As ouvidorias poderão 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 às ouvidorias o resultado final do procedimento de apuração da denúncia, a fim de dar conhecimento ao manifestante acerca dos desdobramentos de sua manifestação.

Acesso



§ 3º. As unidades setoriais deverão informar ao órgão central do sistema, 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.

CAPÍTULO IV

DO CONSELHO DE USUÁRIO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 16. 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, previsto na Lei Federal nº 13.460/2017, órgão consultivo, vinculado à Controladoria Geral do Município, 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 Geral do Município e dos responsáveis por ações de ouvidoria de cada órgão e entidade prestador de serviços públicos;
- VI.** manifestar-se quanto às consultas que lhe forem submetidas.

Art. 17. 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 Controladoria Geral do Município, por meio da Ouvidoria Geral do Município, quando existir.

Art. 18. O Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, observados os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, será composto da seguinte forma:

- I.** 01 (um) representante dos usuários de serviços públicos municipais;



II. 02 (dois) representantes dos órgãos da Administração Municipal, sendo:

a) 01 (um) da Controladoria Geral do Município;

b) 01 (um) da Secretaria Municipal de Planejamento, Habitação, Desenvolvimento Social (Semplahdes);

§ 1º. Os representantes dos órgãos da Administração Municipal serão indicados pelos respectivos titulares.

§ 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 Controladoria-Geral do Município, 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;

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

Art. 19. 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. formação educacional compatível com a área a ser representada;

II. experiência profissional aderente à área a ser representada;

III. atuação voluntária na área a ser representada;

Assinado



IV. não ser agente público e nem possuir qualquer vínculo com a Administração Pública Municipal.

Art. 20. 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. 21. A função de conselheiro será considerada serviço público relevante, sem remuneração.

Art. 22. 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.


Art. 23. Este decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Registre-se, publique-se e cumpra-se.

Gabinete do Prefeito Municipal de João Neiva, em 13 de junho de 2019.


Otávio Abreu Xavier
Prefeito Municipal

Registrado e publicado, em 13 de junho de 2019.


Carla Carrara Nascimento
Chefe de Gabinete



ANEXO I

FORMULÁRIO DE MANIFESTAÇÃO

Protocolo: _____

Data / hora: _____

Elogio Sugestão Solicitação Reclamação Denúncia

- **ELOGIO:** demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido
- **SUGESTÃO:** proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados
- **SOLICITAÇÃO:** requerimento de adoção de providência por parte da Administração
- **RECLAMAÇÃO:** demonstração de insatisfação relativa a serviço público
- **DENÚNCIA:** comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo

DADOS PESSOAIS

Nome _____ Sexo Masc. Fem.

CPF

E-mail

Telefone de Contato

Outro telefone

Endereço

Bairro

Cidade/Estado

DADOS DA SOLICITAÇÃO

Assunto:

Descreva sua manifestação no campo abaixo:

Acompanhe sua solicitação em: <https://www.joaoneiva.es.gov.br/e-ouv>

Oficiis