



MUNICÍPIO DORES DE GUANHÃES
ESTADO DE MINAS GERAIS
CNPJ: 18.307.413/0001-89

Publicado em 29/07/2019

DECRETO Nº 47/2019
DE 24 DE JULHO DE 2019

DISPÕE SOBRE A REGULAMENTAÇÃO DA LEI FEDERAL Nº 13.460/2017, NO ÂMBITO DO MUNICÍPIO DE DORES DE GUANHÃES/MG E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

O PREFEITO MUNICIPAL DE DORES DE GUANHÃES – MG, no uso de suas atribuições legais, conforme art. 115, I, "a", da Lei Orgânica c/c o disposto no art. 25, inciso III da Lei Federal 13.460/2017, de 26 de junho de 2017;

CONSIDERANDO o disposto no art. 1º, § 1º c/c art. 25, inciso III da Lei Federal nº 13.460/2017, relativamente à necessidade de regulamentar no âmbito do Município de Dores de Guanhanes as manifestações referentes a reclamações, sugestões, denúncias, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;

CONSIDERANDO a importância de se conhecer os principais problemas enfrentados pelos cidadãos quando procuram por atendimento nos órgãos e entidades da administração municipal para o planejamento de ações estratégicas destinadas à sua solução;

CONSIDERANDO a necessidade de o poder público municipal regulamentar e disponibilizar o Serviço de Ouvidoria no âmbito municipal, em respeito à Lei Federal n.º 13.460/2017;

DECRETA:

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º. Ficam regulamentados os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública



MUNICÍPIO DORES DE GUANHÃES
ESTADO DE MINAS GERAIS
CNPJ: 18.307.413/0001-89

municipal, direta e indireta, de que trata a Lei Federal n.º 13.460/2017, com a finalidade de:

- I.** Aprimorar os serviços públicos prestados pelo Poder Executivo Municipal; e
- II.** Garantir a participação popular no controle dos serviços públicos.

Art. 2º. O disposto neste Decreto se aplica aos órgãos da administração direta e indireta do Poder Executivo Municipal.

Art. 3º. Para fins do disposto neste Decreto, considera-se:

I - ouvidoria: é o canal de comunicação direta entre a sociedade e a Administração Pública Municipal, tendo como principal objetivo a proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração, de modo a estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados e na gestão dos recursos públicos;

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

III - reclamação: demonstração de insatisfação relativa ao serviço público;

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

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

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

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

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;



MUNICÍPIO DORES DE GUANHÃES

ESTADO DE MINAS GERAIS

CNPJ: 18.307.413/0001-89

IX – unidade setorial de ouvidoria: unidade administrativa responsável pelo acompanhamento e tratamento das manifestações dos usuários de serviços públicos prestados pelos órgão e entidades a que se refere o artigo 2º;

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

XI - serviços públicos: atividades exercidas pela Administração pública direta, indireta, e fundacional ou por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio.

CAPÍTULO II

DO SISTEMA DE OUVIDORIA DO PODER EXECUTIVO MUNICIPAL

Art. 4º. Fica instituído, no âmbito do Município do Dores de Guanhanes, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal, com a finalidade de coordenar as atividades de ouvidoria desenvolvidas pelos órgãos e pelas entidades da Administração Pública Municipal a que se refere o art. 2º.

Art. 5º. 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 vistas a desenvolver o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos e facilitar o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e na defesa de seus direitos;

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

IV - implementar a Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei nº 13.460/2017.

Art. 6º. Integra o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal, como unidade setorial, a unidade diretamente responsável pela atividade de ouvidoria.



Parágrafo único. A unidade setorial de Ouvidoria será diretamente vinculada ao Gabinete do Prefeito.

Art. 7º. Compete ao Ouvidor Municipal:

- I.** Promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei nº 13.460, de 2017;
- II.** Receber, analisar e responder às manifestações encaminhadas por qualquer canal de comunicação com o usuário de serviços público;
- III.** Diligenciar junto às unidades administrativas competentes, para que prestem informações e esclarecimentos a respeito das comunicações mencionadas no inciso anterior;
- IV.** 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;
- V.** 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 a formulação da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei nº 13.460, de 2017;
- VI.** Monitorar e avaliar periodicamente a Carta de Serviços ao Usuário do órgão ou entidade a que esteja vinculada;
- VII.** Difundir a importância da ouvidoria como instrumento de participação e controle social da administração pública;
- VIII.** Elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso II, observadas as disposições contidas no art. 15 da Lei nº 13.460, de 2017;
- IX.** Identificar eventual deficiência nos serviços e obras públicas, sugerindo ações sistêmicas a fim de superá-las;



- X.** 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;
- XI.** Organizar e manter atualizado arquivo da documentação relativa às manifestações recebidas;
- XII.** Encaminhar a decisão administrativa final ao usuário;
- XIII.** manter sistema informatizado na página principal do portal do Município que permita o recebimento, a análise e a resposta das manifestações enviadas para a unidade de Ouvidoria;
- XIV.** definir formulários padrão a serem utilizados pela unidade de Ouvidoria para recebimento de manifestações;
- XV.** definir metodologias padrão para medição do nível de satisfação dos cidadãos usuários de serviços públicos;
- XVI.** manter base de dados com todas as manifestações recebidas pela unidade de Ouvidoria;
- XVII.** sistematizar as informações, 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 eventuais falhas na prestação de serviços públicos.
- XVIII.** Demais atribuições correlatas à natureza da função.

CAPÍTULO III

DO RECEBIMENTO, DA ANÁLISE E DA RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES

Seção I

Das regras gerais para tratamento de manifestações

Art. 8º. Os procedimentos de que trata este Decreto são gratuitos, vedada a cobrança de importâncias ao usuário de serviços públicos, ressalvados os custos de



MUNICÍPIO DORES DE GUANHÃES
ESTADO DE MINAS GERAIS
CNPJ: 18.307.413/0001-89

reprodução de documentos, mídias digitais, postagem e correlatos.

Art. 9º. As manifestações serão apresentadas, por meio eletrônico ou meio físico, sendo que neste caso, a unidade setorial de Ouvidoria promoverá a sua inserção imediata no sistema.

Art. 10. A unidade setorial de Ouvidoria responderá às manifestações em linguagem clara, objetiva, simples e compreensível acerca do fato apontado.

Art. 11. A unidade setorial de Ouvidoria elaborará e apresentará resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até 30 (trinta) dias, contado da data de seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa, e cientificará o usuário de serviço público sobre a decisão administrativa final.

§ 1º Recebida a manifestação, a unidade de Ouvidoria procederá à análise prévia e, se necessário, observado o prazo previsto no *caput*, a encaminhará à área responsável pela adoção das providências necessárias.

§ 2º As solicitações deverão ser respondidas pela área responsável no prazo de até 20 (vinte) dias, contados do seu recebimento, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período mediante justificativa expressa.

§ 3º Caso sejam necessários dados ou informações de outra área ou Secretaria, a área responsável deverá promover o pedido expresso de informações e esclarecimentos diretamente ao setor competente, informando o fato à unidade setorial de Ouvidoria. Neste caso será permitida a prorrogação do prazo de resposta, a que se refere o parágrafo anterior.

Art. 12. Sempre que as informações apresentadas pelo usuário de serviços públicos forem insuficientes para a análise da manifestação, a unidade de Ouvidoria solicitará ao usuário a complementação de informações, que deverá ser atendida no prazo de 10 (dez) dias, contado da data de seu recebimento.



MUNICÍPIO DORES DE GUANHÃES

ESTADO DE MINAS GERAIS

CNPJ: 18.307.413/0001-89

§ 1º Não serão admitidos pedidos de complementação sucessivos formulado pelo usuário, exceto se referentes a situação surgida com a nova documentação ou a fato novo.

§ 2º A solicitação de complementação de informações suspenderá o prazo previsto no artigo 11, que será retomado a partir da data de resposta do usuário.

§ 3º A falta de complementação da informação pelo usuário de serviços públicos no prazo estabelecido no *caput* acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

Art. 13 No caso da manifestação envolver solicitação de cópia de documento(s) pelo usuário, ressalvado(s) aquele(s) que o sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Município, este(s) será encaminhado juntamente à resposta com a indicação da unidade administrativa responsável pelo seu fornecimento.

Art. 14. Não serão conhecidas pela Ouvidoria sugestões, críticas, reclamações ou denúncias anônimas (que não contenham o nome completo e o CPF do cidadão solicitante, ou que contenham ameaças, insultos e expressões de baixo calão).

Seção II

Do elogio, da reclamação, da sugestão e da denúncia

Art. 15. O elogio recebido pela unidade de Ouvidoria será encaminhado à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público e a sua chefia imediata.

Parágrafo único. A resposta conclusiva do elogio conterà informação sobre o encaminhamento e cientificação ao agente público e a sua chefia imediata.

Art. 16. A reclamação recebida pela unidade de Ouvidoria será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público e a sua chefia imediata.



MUNICÍPIO DORES DE GUANHÃES

ESTADO DE MINAS GERAIS

CNPJ: 18.307.413/0001-89

Parágrafo único. A resposta conclusiva da reclamação conterá informação objetiva sobre a decisão administrativa final acerca do caso apontado.

Art. 17. A sugestão recebida pela unidade de Ouvidoria será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, à qual caberá manifestar-se acerca da possibilidade de adoção da providência 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. 18. A denúncia recebida pela unidade de Ouvidoria será conhecida na hipótese de conter elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios que permitam a administração pública municipal checar tais elementos.

§ 1º. A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento ao órgão de controle interno, quando for o caso, para fins de fiscalização e providências cabíveis.

§ 2º. A unidade de Ouvidoria deverá cientificar ao Gabinete do Prefeito ocorrência de denúncia por eventual ato irregular praticado por agente público.

Art. 19. A unidade de Ouvidoria poderá coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação desses serviços e de auxiliar no que for necessário.

Parágrafo único. As informações de que trata o *caput* não se constituem em manifestações passíveis de acompanhamento pelos usuários de serviços públicos.

Art. 20. A unidade de Ouvidoria assegurará a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do usuário de serviços públicos ou do autor da manifestação, quando requerer o caso ou assim for solicitado, nos termos do disposto no art. 31 da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.



CAPITULO IV

DA UNIDADE SETORIAL DE OUVIDORIA

Seção I

Do funcionamento da unidade

Art. 21. O serviço de ouvidoria municipal vincula-se ao Gabinete do Prefeito e será exercido por servidor detentor de função gratificada de Ouvidor, competindo a ele o regular funcionamento dos serviços de ouvidoria municipal.

Parágrafo único. O servidor nomeado para a função gratificada de Ouvidor deverá ter:

- I.** Cordialidade, conduta ética e paciência no trato com o público;
- II.** Conhecimento das competências locais e dos serviços prestados pela prefeitura;
- III.** Boa redação, capacidade de comunicação, sensibilidade social e proatividade;
- IV.** Habilidade para ouvir as demandas e disposição para atendimento ao público;
- V.** Distanciamento das questões político-partidárias;
- VI.** Compromisso com a participação popular;
- VII.** Disposição para contribuir com a eficiência e a melhoria da gestão pública e de seus resultados.

SEÇÃO II

DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 22. Para prestação do serviço de ouvidoria municipal será disponibilizado para o cidadão o atendimento de forma presencial ou internet.

Parágrafo único. A Administração municipal promoverá os atos de publicidade necessários ao amplo conhecimento dos canais de comunicação da ouvidoria municipal.

Seção III

Do cadastramento das manifestações pela unidade

Art. 23. As manifestações recebidas pela unidade de ouvidoria municipal serão classificadas em solicitações, sugestões, reclamações, denúncias e elogios.



Art. 24. O registro das manifestações conterà:

- I.** Número de protocolo;
- II.** Identificação do manifestante com nome, CPF ou carteira de identidade e data de nascimento;
- III.** Endereço físico e eletrônico do manifestante, este último se houver;
- IV.** Telefone, se houver;
- V.** Especificação, de forma clara e precisa da manifestação;
- VI.** Data do registro;
- VII.** Classificação da manifestação recebida.

Art. 25. Não serão admitidas pela ouvidoria municipal notícias de fatos que constituam crimes, por se tratar de competências institucionais do Ministério público e das Polícias, nos termos dos artigos 129, inciso I e 144 da Constituição Federal.

§ 1º. Na hipótese prevista no *caput*, as manifestações não serão conhecidas.

§ 2º. As respostas às manifestações serão encaminhadas por correio eletrônico ou deverão ser acompanhadas pelo site, através do número do protocolo.

CAPITULO V

DAS RESPONSABILIDADES

Art. 26. Os servidores que tenham acesso às manifestações recebidas pela unidade setorial de Ouvidoria Pública do Município zelarão pelo sigilo das informações nelas contidas.

Art. 27. Todos os servidores responsáveis pelas unidades do Poder Executivo do Município de Dores de Guanhães, sempre que solicitados, prestarão apoio e apresentarão os esclarecimentos necessários às atividades da Ouvidoria Pública Municipal, buscando:

- I.** Garantir o livre acesso às informações; e



MUNICÍPIO DORES DE GUANHÃES
ESTADO DE MINAS GERAIS
CNPJ: 18.307.413/0001-89

II. Encaminhar à Ouvidoria Pública do Município informações claras, respostas objetivas ou relato dos acontecimentos, informando eventuais providências a serem tomadas para a solução do problema.

CAPÍTULO VI

DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 28. A execução das atividades da unidade de ouvidoria compete ao servidor nomeado na função gratificada de ouvidor, sob a supervisão do Gabinete do Poder Executivo Municipal.

Parágrafo único: O servidor público que for designado para desempenhar a função gratificada de ouvidor, fará jus a um percentual não excedente a 50% (cinquenta por cento) sobre a remuneração base, à título de gratificação, de forma a compensar a delegação de responsabilidade no exercício das atribuições relevantes e complexas do trabalho desempenhado, em conformidade à Lei.

Art. 29. O direito à informação será sempre assegurado, salvo nas hipóteses de sigilo previstas em Lei.

Art. 30. As informações relativas ao Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (*e-SIC*) passam a ser recebidas, analisadas e respondidas pela unidade setorial de Ouvidoria a partir da publicação deste decreto.

Art. 31. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Publique-se, cumpra-se.

Dores de Guanhanes/MG, 24 de julho de 2019.

João Eber Barreto Noman
Prefeito Municipal