ESTADO DA PARAÍBA
PREFEITURA MUNICIPAL DE AREIA
GABINETE DO PREFEITO

DECRETO MUNICIPAL Nº 05, DE 12 DE JUNHO DE 2019

REGULAMENTA A OUVIDORIA DO PODER EXECUTIVO DE AREIA E OS CAPÍTULOS III, IV E VI DA LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017, 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 E INSTITUI O SISTEMA DE OUVIDORIA.

JOÃO FRANCISCO BATISTA DE ALBUQUERQUE, Prefeito do Município de Areia, Estado da Paraíba, no uso de suas atribuições legais, com fundamento na Lei Orgânica Municipal,

DECRETA:

Art. 1º - Este Decreto regulamenta no âmbito municipal os capítulos III, IV e VI da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

§1º - Sujeitam-se ao disposto neste Decreto os órgãos da administração pública do poder Executivo do Município de Areia.

§2º - Os órgãos e as entidades da administração pública municipal assegurarão ao usuário de serviços públicos 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, de 26 de junho de 2017.

Art. 2º - Para os efeitos deste Decreto, considera-se:

I – ouvidoria pública: 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 ao 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 o serviço 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 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, indireta, e fundacional ou por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio;

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 a assegurar determinado direito de cidadania, de forma difusa ou para determinado segmento social, cultural, étnico ou econômico.

CAPÍTULO II
DAS COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA PÚBLICA

Seção I

Do Sistema de Ouvidoria

Art. 3º - Fica instituído, no âmbito municipal, o Sistema de Ouvidoria, a fim de integrar as atividades de ouvidoria desenvolvidas pela administração direta, autarquias, fundações públicas, empresas públicas e de economia mista, controladas direta ou indiretamente pelo Município.

Art. 4º - São objetivos do Sistema:

I – articular as atividades da ouvidoria pública no âmbito municipal;

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;

V – monitorar e avaliar a Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7° da Lei 13.460, de 26 de junho de 2017, bem como a adequação dos serviços aos parâmetros de qualidade nela fixados;

VI – promover a articulação e a atuação coordenada das ouvidorias federais com as ouvidorias dos governos estaduais e municipais, dos conselhos profissionais, dos serviços sociais autônomos, bem como demais Poderes, entre outros.

Art. 5º - Integra o Sistema a Ouvidoria Geral como órgão central.

Art.6º - A função de Ouvidor Geral será ocupada por servidor indicado pelo chefe do poder executivo municipal, que possua nível de escolaridade superior.

Parágrafo Único - A função de Ouvidor Geral deverá estar diretamente vinculada ao Prefeito Constitucional.

Seção II

Das competências

Art. 7º - Compete ao Órgão Central do Sistema:

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

II – expedir orientações e diretrizes relativas ao correto exercício das competências e atribuições definidas no Capítulo VI e da Lei nº 13.460, de 2017;

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

IV – definir formulários padrão a serem utilizados pelas unidades setoriais para recebimento de manifestações;

V – definir metodologias padrão para medição do nível de satisfação dos cidadãos usuários de serviços públicos;

VI – manter base de dados com todas as manifestações recebidas pelas unidades setoriais; e

VII – sistematizar as informações disponibilizadas pelas unidades setoriais, 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. 8º - A Ouvidoria pública 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 a informação pessoal própria ou de terceiros.

§3º Os procedimentos de ouvidoria de que trata esta norma são gratuitos, sendo vedada a cobrança de quaisquer valores ao usuário.

Art. 9º - As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio do sistema informatizado de que trata o inciso IV do art. 9º desta norma.

§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 a base de dados mantida pelo Órgão Central do Sistema.

§ 2º A ouvidoria pública assegurará 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.

Art. 10 - A ouvidoria pública deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até trinta dias contados do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.

§ 1º Os prazos indicados no caput poderão ser reduzidos em virtude de normas regulamentadoras específicas.

§ 2º Recebida a manifestação, as ouvidorias públicas 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, a ouvidoria pública deverá solicitar ao usuário pedido de complementação de informações no prazo de até 15 (quinze) dias a contar do recebimento da manifestação.

§ 4º O pedido de complementação de informações poderá ser feito apenas uma vez, e deverá solicitar todas as informações necessárias à análise da manifestação.

§ 5º O pedido de complementação de infórmações interrompe o prazo previsto no caput deste artigo, que passará a contar novamente a partir da resposta do usuário.

§ 6º A ausência de complementação da informação do usuário no prazo de 15 (quinze) dias acarretará o arquivamento da manifestação, sem produção de resposta conclusiva.

§ 7º As ouvidorias públicas poderão solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder dentro do prazo de vinte dias, contados do recebimento no setor, prorrogáveis por igual período mediante justificativa expressa, sem prejuízo de norma que estabeleça prazo inferior.

§ 8º O atraso injustificado e/ou a ausência de resposta para as ouvidorias, por parte das áreas responsáveis pela tomada de providências, bem como das ouvidorias para o cidadão ou entidade demandante, constituem-se em ilícitos, nos termos da Lei 12.527/2011, ensejando responsabilidade do agente público.

Art. 11 - As Ouvidorias assegurarão ao usuário a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação, nos termos do art. 31 da Lei 12.527/2011.

Parágrafo único. A preservação da identidade do manifestante dar-se-á com a proteção do nome, endereço e demais dados de qualificação dos denunciantes que serão documentados em autos apartados, aos quais serão dispensados o tratamento previsto no caput.

Seção II

Do elogio, da reclamação e da sugestão

Art. 12 - 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. 13 - 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. 14 - A sugestão recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público que deverá se manifestar acerca da possiblidade de adoção da medida sugerida.

Parágrafo único. Caso seja possível a adoção da medida sugerida, 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. 15 - 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, deverão ser encaminhadas a Procuradoria Geral do Município.

Seção III

Das denúncias

Art. 16 - A denúncia recebida será conhecida caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à administração pública chegar a tais elementos.

Parágrafo Único. No caso da denúncia, entende-se por conclusiva a resposta que contenha informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento.

Art. 17 - Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Município de Areia, 12 de junho de 2019.

JOÃO FRANCISCO BATISTA DE ALBUQUERQUE
Prefeito Municipal