



**ESTADO DA PARAÍBA
PREFEITURA MUNICIPAL DE QUEIMADAS
GABINETE DO PREFEITO**

DECRETO Nº 022/2019, DE 03 DE JUNHO DE 2019.

REGULAMENTA, NO ÂMBITO DO PODER EXECUTIVO MUNICIPAL, A LEI FEDERAL 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.

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE QUEIMADAS, ESTADO DA PARAÍBA, no uso das atribuições legais previstas na Lei Orgânica do Município, e tendo em vista o disposto na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017,

DECRETA:

**CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º - Este Decreto regulamenta, no âmbito do Poder Executivo Municipal, a Lei Federal 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.

§1º - Sujeitam-se ao disposto neste Decreto os órgãos da administração direta, as autarquias, as fundações públicas, os beneficiários de subvenções, contribuições, auxílios e incentivos econômicos e fiscais, e as empresas públicas e de economia mista, controladas direta ou indiretamente pelo Município de Queimadas e as demais entidades prestadoras de serviços públicos.

§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 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;

(assinatura)

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

IV - **elogio**: demonstração, reconhecimento ou satisfação 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 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 DA OUVIDORIA MUNICIPAL

Art. 3º - A Ouvidoria Municipal, além dos princípios constitucionais da administração pública, reger-se-á também por:

I - Independência e autonomia para o exercício de suas atribuições sem qualquer ingerência, inclusive político-partidário, visando garantir os direitos do usuário do serviço público;

II - Transparência na prestação de informações de forma a garantir a exata compreensão do usuário sobre as repercussões e abrangências do serviço público;

III - Confidencialidade para a proteção de informações de modo a assegurar a intimidade, a vida privada, a honra e imagem do usuário;

IV - Imparcialidade e isenção necessária para compreender, analisar e buscar soluções para as manifestações, bem como formular críticas e recomendações.

Art. 4º - A Ouvidoria do Município é uma unidade administrativa vinculada a Chefia de Gabinete, independente, permanente e com autonomia administrativa, que tem como missão aprimorar a relação entre o cidadão e a Administração Pública Municipal, por meio de ações de interlocução, visando a melhoria contínua na prestação dos serviços públicos.

Parágrafo único - A Ouvidoria do Município não possui caráter executivo, judicativo ou deliberativo, exerce papel mediador entre as demandas e manifestações do cidadão para com os Órgãos e Entidades da Administração Municipal Direta e Indireta, Autárquica e Fundacional.

Art. 5º - São objetivos da Ouvidoria do Município:

I - Facilitar a interlocução entre o cidadão e a Administração Pública Municipal, de forma a encaminhar as questões relacionadas a prestação de serviços públicos não atendidos ou insatisfatórios, por meio de Reclamações, Denúncias, Sugestões, bem como os Elogios, junto aos Órgãos e Entidades da Administração Municipal Direta, Indireta, Autárquica e Fundacional;

II - Monitorar no que se refere a aplicabilidade da política de acesso à informações públicas no Município de Queimadas, nos casos de omissão de resposta ao pedido de acesso à informação, regulamentada por meio do Decreto Municipal nº 041, de 12 de fevereiro de 2015, no âmbito de sua competência;

III - Disseminar as boas práticas relacionadas à transparência na administração pública, por meio de campanhas, capacitações, divulgações, orientações, nos Órgãos e Entidades do Município;

IV - Fornecer ao Prefeito, por meio de relatórios periódicos, informações estatísticas gerenciais relativas às demandas recebidas, que possam subsidiar ações de correção ou aprimoramento de processos e melhoria dos serviços prestados nos Órgãos e Entidades da Administração Municipal Direta e Indireta, Autárquica e Fundacional.

Art. 6º - A Ouvidoria do Município de Queimadas tem as seguintes atribuições:

I - Receber e apurar denúncias, reclamações, críticas e pedidos de informação sobre atos considerados ilegais comissivos ou omissivos, arbitrários, desonestos, indecorosos, ou que contrariem o interesse público, praticados por servidores públicos do município de Barcarena ou agentes públicos;

II - Diligenciar junto às unidades da Administração competentes para a prestação por estes, de informações e esclarecimentos sobre atos praticados ou de sua responsabilidade, objeto de reclamações ou pedidos de informações;

III - Cobrar respostas coerentes das unidades a respeito das manifestações a eles encaminhados e levar ao conhecimento da direção do órgão ou entidade os eventuais descumprimentos;

IV - Manter sigilo, quando solicitado, sobre as reclamações ou denúncias, bem como sobre sua fonte, providenciando, junto aos órgãos competentes, proteção aos denunciantes;

V - Elaborar e publicar, mensalmente, relatório de suas atividades e avaliação da qualidade dos serviços públicos municipais;

VI - Realizar ou apoiar iniciativas de cursos, seminários, encontros, debates, pesquisas e treinamento que tratam sobre temas da Ouvidoria Geral;

VII - Comunicar ao órgão da administração direta e indireta competente para a apuração de todo e qualquer ato lesivo ao patrimônio público de que venha a ter ciência em razão do exercício de suas funções, mantendo atualizado arquivo de documentação relativa às reclamações, denúncias e representações recebidas;

VIII - Promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Parágrafo único - Não serão objeto de apreciação, por parte da Administração Municipal, as questões pendentes de decisão judicial.

CAPÍTULO III DO PROCEDIMENTO DA OUVIDORIA

Art. 7º - São direitos básicos do usuário:

I - Participar do acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;

II - Obter e utilizar os serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;

III - Acessar e obter informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inc. X do caput do art. 5º da Constituição Federal e na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

IV - Proteger informações pessoais, nos termos da Lei nº 12.527, de 2011; e atuar de forma integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade.

Art. 8º - Será assegurada ao usuário a obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço e na internet por meio do site oficial da Prefeitura Municipal, especialmente sobre:

I - O horário de funcionamento das unidades administrativas;

II - Os serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;

III - O acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações;

IV - A situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado; e

V - O valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.

Art. 9º - São deveres do usuário:

I - Utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;

II - Prestar as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas;

III - Colaborar para a adequada prestação do serviço; e

IV - Reservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata esta Lei.

Art. 10 - As manifestações dos usuários observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução, especialmente sobre:

I - Recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;

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

III - Análise e obtenção de informações, quando necessário;

IV - Acompanhamento do pedido pela internet;

V - Decisão administrativa final;

VI - Ciência ao usuário, e

VII - Satisfação do usuário.

Art. 11 - As manifestações recebidas pela Ouvidoria serão encaminhadas às unidades envolvidas para que possam:

I - No caso de reclamações: explicar o fato, corrigi-lo ou não reconhecê-lo como verdadeiro;

II - No caso de denúncias: receber, examinar e encaminhar às unidades administrativas competentes do órgão ou entidade;

III - No caso de sugestões: adotá-las, estudá-las ou justificar a impossibilidade de sua adoção;

IV - No caso de solicitações: responder às questões dos solicitantes; e

V - No caso de elogios: conhecer os aspectos positivos e admirados da atividade ou do trabalho.

Parágrafo único - Em se tratando as manifestações de denúncias e reclamações referentes aos dirigentes, servidores ou atividades e serviços prestados pelo órgão ou entidade, a Ouvidoria dará o devido encaminhamento aos órgãos de controle e de correção, no âmbito institucional para adoção das medidas cabíveis.

Art. 12 - O não cumprimento do disposto do art. 11 deste Decreto sujeitará o dirigente de órgão ou entidade, setor ou servidor à apuração de sua responsabilidade, por meio dos procedimentos administrativos pertinentes, mediante representação da Ouvidoria.

Art. 13 - A manifestação do usuário poderá ser apresentada nos seguintes canais de comunicação:

I - Por meio de formulário eletrônico, disponível no Sistema de Ouvidoria;

II - Por correspondência enviada para o endereço da Ouvidoria;

III - No Posto de Atendimento Presencial Exclusivo.

CAPÍTULO IV DO RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES

Seção I Das regras gerais para tratamento de manifestações

Art. 14 - 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.

§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 - São vedadas às ouvidorias públicas impor ao usuário quaisquer exigências relativas à motivação da manifestação.

§4º - Os procedimentos de ouvidoria de que trata esta norma são gratuitos, sendo vedada a cobrança de quaisquer valores ao usuário.

Art. 15 - As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio do sistema informatizado de que trata o inciso I do art. 13 desta norma.

§1º - O órgão 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 assegurará que o acesso ao sistema de que trata o **caput** esteja disponível na página principal de seu Portal 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 - A ouvidoria que receber manifestações que não se encontrem no âmbito de suas atribuições deverão encaminhá-las para a unidade competente.

Art. 16 - A ouvidoria 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, a ouvidoria deverá 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 deverá solicitar ao usuário pedido de complementação de informações no prazo de até 30 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 informações 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 20 dias acarretará o arquivamento da manifestação, sem produção de resposta conclusiva.

§ 7º - A ouvidoria pública poderá 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 a ouvidoria, por parte das áreas responsáveis pela tomada de providências, bem como da ouvidoria para o cidadão ou entidade demandante, constituem-se em ilícitos, nos termos da Lei 12.527/2011, ensejando responsabilidade do agente público.

Art. 17 - A Ouvidoria assegurará 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. 18 - 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.19 - 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. 20 - A sugestão recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público que deverá se manifestar acerca da possibilidade 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. 21 - A ouvidoria poderá 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. 22 A denúncia recebida será conhecida 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 e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento.

§2º As unidades setoriais deverão informar ao Órgão Central do Sistema a existência 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.

CAPÍTULO V DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 23 Os procedimentos para recebimento, análise e resposta a outras modalidades de pronunciamentos de usuários previstos no inciso V do art. 2º da Lei 13.460, de 26 de junho de 2017, serão definidos pela Ouvidoria do Município.

Art. 24 Eventuais omissões serão disciplinadas por normativo próprio expedido pelo Controle Interno do Município.

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

Gabinete do Prefeito de Queimadas - PB, em 03 de junho de 2019.



JOSÉ CARLOS DE SOUSA REGO
Prefeito do Município