



DECRETO N°. 2.189 DE 02 DE JUNHO DE 2021

DISPÕE SOBRE A REGULAMENTAÇÃO DA LEI FEDERAL N° 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017, QUE DISPÕE SOBRE A PARTICIPAÇÃO, PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E DA OUVIDORIA MUNICIPAL E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

RODRIGO MELLO MARQUES, Prefeito do Município de Luiz Antônio, Estado de São Paulo, no uso de suas atribuições legais,

DECRETA:

Capítulo I
DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Este Decreto regulamenta a Lei Federal nº. 13.460, de 26 de junho de 2017 e os procedimentos da Ouvidoria no âmbito deste município de Luiz Antônio/SP, englobando os órgãos da administração direta e as Fundações, assegurando-se a existência de mecanismos efetivos e ágeis de proteção e defesa dos direitos aos usuários dos serviços públicos.

Art. 2º 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 ao serviço público municipal;
- 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 Pública Municipal;
- 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.
- 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, convênio ou parceria.
- X - **política pública**: conjunto de programas, ações e atividades desenvolvidas pelo Município 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

DO CONSELHO DE USUÁRIOS

Art. 3º Sem prejuízo de outras formas previstas na legislação, a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos será feita por meio do Conselho de Usuários:

Parágrafo único. O Conselho de Usuários é órgão consultivo dotado das seguintes atribuições:

- I - acompanhar a prestação dos serviços públicos;
- II - participar na avaliação dos serviços públicos;



- III - propor melhorias na prestação dos serviços públicos;
- IV - contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário dos serviços públicos; e
- V - acompanhar e avaliar a atuação da ouvidoria.

Art. 4º O Conselho de Usuários terá composição paritária de 06 (seis) membros titulares com seus respectivos suplentes, a ser devidamente nomeados e empossados por ato do Chefe do Poder Executivo Municipal, observada a seguinte representação:

- a) 01 (um) representante do Poder Executivo Municipal;
- b) 01 (um) representante do Poder Legislativo Municipal;
- c) 01 (um) representante das Fundações Públicas Municipais;
- d) 03 (três) representantes dos usuários de serviços públicos escolhidos por meio de processo aberto ao público e diferenciado por tipo de usuário a ser representado, preferencialmente usuários dos serviços públicos de saúde, educação, assistência social e serviços urbanos.

§1º Caso haja abstenção na indicação de representantes ou diante da incidência de qualquer outro motivo que enseje vacância na composição do colegiado, o Conselho deverá suprir a respectiva vaga por meio de resolução aprovada pela maioria absoluta dos seus membros, observada tanto quanto possível a equivalência ou compatibilidade entre o segmento substituto e o substituído, bem como o critério de paridade.

§2º Após a primeira composição, os membros do conselho serão indicados em até 20 (vinte) dias antes do término do mandato vigente.

§3º O mandato dos membros do conselho será de 2 (dois) anos, permitida uma única recondução para o mandato subsequente.

§4º A atuação dos membros do Conselho:



I - não será remunerada;

II - é considerada atividade de relevante interesse público e social; e

III - assegura isenção da obrigatoriedade de testemunhar sobre informações recebidas ou prestadas em razão do exercício de suas atividades de conselheiro e sobre as pessoas que lhes confiarem ou deles receberem informações.

§5º Os membros do Conselho poderão ser substituídos, a qualquer tempo, mediante solicitação da entidade ou autoridade responsável por sua indicação.

§6º As decisões do Conselho serão consubstanciadas em resoluções.

§7º As resoluções do Conselho, bem como os temas tratados em plenário, reuniões de diretoria e comissões deverão ser registrados em ata.

§8º O suplente substituirá o titular do Conselho nos casos de afastamentos temporários ou eventuais deste, e assumirá sua vaga nas hipóteses de afastamento definitivo.

§9º O Conselho terá um Presidente, um Vice-Presidente, um 1º (primeiro) Secretário e um 2º (segundo) Secretário que serão eleitos pelos conselheiros, cujos mandatos coincidirão com o mandato do colegiado, sem prejuízo de outros cargos que julgarem convenientes, sendo que enquanto não eleito o Presidente exercerá a função o conselheiro com mais idade.

§10. O mandato do conselheiro que deixar de comparecer, sem justificativa, a 3 (três) reuniões consecutivas ou 5 (cinco) intercaladas no período de 12 (doze) meses, ficará extinto.

§11. O prazo para justificar, por escrito, a ausência é de 5 (cinco) dias úteis, a contar da data da reunião em que se verificou o fato.

§12. O órgão de deliberação máxima do Conselho é o Plenário, observadas as seguintes regras:



I - as sessões plenárias serão públicas, salvo deliberação em contrário da maioria absoluta dos conselheiros, e ocorrerão ordinariamente a cada 60 (sessenta) dias e extraordinariamente quando convocadas por seu Presidente ou por requerimento da maioria de seus membros;

II - as sessões plenárias serão realizadas com a presença da maioria absoluta dos membros do conselho que deliberará através da maioria dos votos dos presentes;

III - cada conselheiro terá direito a um único voto na sessão plenária à exceção do Presidente que somente votará em caso de empate; e

IV - poderão tomar parte nas reuniões, com direito a voz e não a voto, pessoas cuja audiência seja considerada útil para fornecer esclarecimentos ou informações, devidamente convidadas pelo Presidente do Conselho ou por qualquer de seus membros.

§13. Ao Conselho é facultado formar comissões provisórias ou permanentes, grupos de trabalhos, comitês, câmaras temáticas e afins, especialmente para apresentar e/ou propor medidas que contribuam para concretização de suas atribuições, observadas as regras estabelecidas neste artigo.

§14. O Conselho elaborará seu Regimento Interno e sua aprovação será formalizada em resolução, no prazo de 90 (noventa) dias, contado do seu pleno e efetivo funcionamento, sendo que, posteriormente, tal ato deverá ser homologado, por meio de decreto, expedido pelo Prefeito.

Capítulo III

DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 5º Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta regulamentação, sem prejuízo da avaliação do desempenho do servidor, deverão avaliar os serviços prestados, nos seguintes aspectos:

I - satisfação do usuário com o serviço prestado;



- II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;
- III - cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;
- IV - quantidade de manifestações de usuários; e
- V - medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

Parágrafo único. A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação realizada, no mínimo, a cada um ano, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

Capítulo IV DA OUVIDORIA

Art. 6º A Ouvidoria de que tratam os artigos 13 a 21 da Lei Complementar Municipal n. 268, de 21 de dezembro de 2020 e demais legislação vigente, deverá se organizar em forma de sistemas, com a finalidade de:

- I - articular a atividade da ouvidoria pública;
- 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; e
- IV - garantir a efetiva interlocução entre usuário de serviços públicos e os órgãos e entidades da administração pública.

Capítulo V DO RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES Seção I DAS REGRAS GERAIS PARA TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES

Art. 7º A Ouvidoria, ao receber as manifestações, deverá analisar e respondê-las em linguagem simples, clara, concisa e objetiva.



§1º Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos da legislação vigente, 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 à informação pessoal própria ou de terceiros.

§3º 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.

§4º Está isento de ressarcir os custos a que se refere o parágrafo anterior, aquele cuja situação econômica não lhe permita fazê-lo sem prejuízo do sustento próprio ou da família nos termos da Lei nº 7.115, de 29 de agosto de 1983.

Art. 8º A ouvidoria assegurará o acesso público ao sistema eletrônico disponível no site oficial desta Prefeitura Municipal.

§1º 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.

§2º Quando a manifestação não se encontrar no âmbito de suas atribuições, a Ouvidoria deverá encaminhá-la para a unidade competente.

Art. 9º A ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até trinta dias corridos, contados do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.

§1º Recebida manifestação, a ouvidoria deverá realizar análise prévia e, caso necessário, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.



§2º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, em até 30 dias corridos, a contar do recebimento da manifestação, a ouvidoria deverá solicitar ao usuário pedido de complementação de informações, que deverá ser respondido em até 20 dias corridos, sob pena de arquivamento, sem produção de resposta conclusiva.

§3º 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, sem prejuízo de complementações supervenientes.

§4º A ouvidoria poderá solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder dentro do prazo de até vinte dias corridos, contados do recebimento no setor, prorrogáveis por igual período mediante justificativa expressa, sem prejuízo de norma que estabeleça prazo inferior.

Art. 10. No que se refere às informações pessoais, a Ouvidoria observará e atenderá ao disposto no art. 31 da Lei Federal n. 12.527, de 18 de novembro de 2011.

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 à sua chefia imediata.

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 à sua chefia imediata.

Art. 12. A reclamação recebida será encaminhada ao 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. 13. A sugestão recebida será encaminhada ao 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. 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, aprimoramento e regularização.

§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 específico.

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 ser adotado e respectivo número que identifique a denúncia junto ao órgão de apuração, ou sobre o seu arquivamento.



§2º Os órgãos internos de apuração encaminharão à ouvidoria o resultado final do procedimento de apuração da denúncia, a fim de dar conhecimento ao manifestante acerca dos desdobramentos de sua manifestação.

§3º As unidades setoriais deverão informar ao órgão central do sistema, quando existente, a ocorrência de denúncia por ato praticado por agentes públicos.

Capítulo IV DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 16. Os casos não disciplinados nesta regulamentação serão resolvidos pelo Chefe do Poder Executivo Municipal.

Art. 17. Este Decreto entrará em vigor na data de sua publicação e/ou afixação.

Art. 18. Revogam-se as disposições em contrário.



RODRIGO MELLO MARQUES
Prefeito Municipal