DECRETO MUNICIPAL Nº 29, DE 17 DE ABRIL DE 2023

PREFEITURA
NOSSA TERRA, NOSSA GENTE
CNPJ
13.913.363/0001-06

DECRETO MUNICIPAL Nº 29, DE 17 DE ABRIL DE 2023

"Regulamenta a Lei nº 13.460/17, institui a Ouvidoria do Poder Executivo municipal de Miguel Calmon-Ba e o sistema de Ouvidoria eletrônico"

O PREFEITO MUNICIPAL DE MIGUEL CALMON-BA no uso de suas atribuições legais conferidas pelos dispositivos da Lei Orgânica Municipal;

DECRETA:

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º. Este Decreto regulamenta os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública municipal, direta e indireta, de que trata a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e regulamenta a Ouvidoria do Poder Executivo municipal.

Art. 2º. O disposto neste Decreto se aplica:

I - Aos órgãos da administração pública municipal direta, autárquica e fundacional e Sociedade de Economia mistas;
II - Às empresas estatais que recebam recursos do Município para o custeio total ou parcial de despesas de pessoal ou para o custeio em geral; e
III - Às empresas estatais que prestem serviços públicos, ainda que não recebam recursos do Município para custeio total ou parcial de despesas de pessoal ou para o custeio em geral.

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

I - Reclamação - demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;
II - Denúncia - ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
III - Elogio - demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;
IV - Sugestão - apresentação de idéia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública municipal;
V - Solicitação de providências - pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades administração pública municipal;

VI - Certificação de identidade - procedimento de conferência de identidade do manifestante por meio de documento de identificação válido ou, na hipótese de manifestação por meio eletrônico, por meio de assentamento constante de cadastro público municipal, respeitado o disposto na legislação sobre sigilo e proteção de dados e informações pessoais; e

VII Decisão administrativa final - ato administrativo por meio do qual o órgão ou a entidade da administração pública municipal se posiciona sobre a manifestação, com apresentação de solução ou comunicação quanto à sua impossibilidade.

CAPÍTULO II
DA OUVIDORIA DO PODER EXECUTIVO MUNICIPAL

Art. 4º. Fica instituída a 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, disponibilizada no sítio oficial do Município.

Parágrafo único. A Ouvidoria somente poderá ser utilizada para finalidade pública e sobre temas que tratem de assuntos pertinentes às atividades da Administração Pública do Município de Miguel Calmon-BA.

Parágrafo único. Fica nomeada(o) e reponsável pela Ouvidora Municipal de Miguel Calmon-Ba a funcionário(a) ocupante do cargo de Chefe de Gabinete e na sua ausência fica responsável pela Ouvidoria o(a) Chefe de Controles Internos.

Art. 5º. São objetivos da 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:
a) desenvolver o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos; e
b) 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 - Acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei nº 13.460, de 2017, de acordo com os procedimentos adotados neste Decreto Municipal.

Art. 6º. Todas as mensagens veiculadas através da Ouvidoria ou Fala-Br serão recepcionadas pelo Ouvidor(a), responsável pelo envio da mensagem ao servidor designado por cada órgão ou entidade para gerir a Ouvidoria no que lhe compete.

§ 1º. Após o direcionamento das manifestações para os responsáveis de cada pasta, o Ouvidor(a) fica responsável a monitorar o cumprimento das diligências, no prazo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis por igual período.
§ 2º. A Ouvidoria deve redirecionar as mensagens, caso a mesma seja remetida para órgão ou entidade não responsável pelo conteúdo.

Art. 7º. As atividades de ouvidoria ficarão sujeitas à supervisão técnica da Controladoria, sem prejuízo da subordinação administrativa ao órgão ou à entidade da administração pública municipal a que estiver subordinado.

Seção I
Das competências

Art. 8º. Compete à Ouvidoria do Poder Executivo municipal:

I - executar as atividades de ouvidoria previstas no art. 13 da Lei nº 13.460, de 2017;
II - propor ações e sugerir prioridades nas atividades de ouvidoria;
III - organizar e divulgar informações sobre atividades de ouvidoria e procedimentos operacionais;
IV - processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços públicos prestados, em especial sobre 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 nº 13.460, de 2017; e
V - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimorar a prestação de serviços públicos e para corrigir falhas.
VI - estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei nº 13.460/17;
VII - promover a capacitação e o treinamento relacionados com as atividades de ouvidoria e de proteção e defesa do usuário de serviços públicos;
VIII – manter sistema informatizado de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades da administração pública municipal a que se refere o art. 2º, com vistas ao recebimento, à análise e ao atendimento das manifestações enviadas para a Ouvidoria do Poder Executivo municipal, cujo histórico dos documentos veiculados através da mesma devem ser arquivados e mantidos disponíveis aos cidadãos solicitantes;
IX - definir, em conjunto com a Secretaria de Administração, metodologia padrão para aferir o nível de satisfação dos usuários de serviços públicos;
X - manter base de dados com as manifestações recebidas de usuários, gerando relatórios de atendimentos por período.
XI - sistematizar as informações disponibilizadas pela Ouvidoria do Poder Executivo municipal, consolidar e divulgar estatísticas, inclusive aquelas indicativas de nível de satisfação dos usuários com os serviços públicos prestados; e
XII - propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.
XIII - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações referentes às manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Parágrafo único. Os canais de atendimento ao usuário de serviços públicos dos órgãos e das entidades da administração pública municipal serão submetidos à supervisão técnica da Ouvidoria do Poder Executivo municipal quanto ao cumprimento do disposto nos art. 13 e art. 14 da Lei nº 13.460, de 2017.

Seção II
Do recebimento, da análise e da resposta de manifestações

Art. 9º. Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos do disposto neste Decreto, sob pena de responsabilidade do agente público.

§ 1º. Qualquer usuário pode fazer uso da Ouvidoria de forma ilimitada, sendo facultativo a inclusão dos dados pessoais, através de cadastro no Portal do Município, a fim de serem utilizados para fins estatísticos.
§ 2º. Os usuários podem enviar pela Ouvidoria documentos digitalizados em formatos PDF e ODT.
§ 3º. Para cada registro na Ouvidoria será gerado número de protocolo para possibilitar o acompanhamento através do sitio oficial.
§ 4º. O uso indevido da ferramenta pública oficial poderá ensejar aplicação das penalidades previstas na lei.

Art. 10°. Os procedimentos de que trata este decreto são gratuitos, vedada a cobrança de importâncias ao usuário de serviços públicos.

Art. 11° São vedadas as exigências relativas aos motivos que determinaram a apresentação de manifestações perante a Ouvidoria do Poder Executivo municipal.

Art. 12° A certificação da identidade do usuário de serviços públicos somente será exigida quando a resposta à manifestação implicar o acesso a informação pessoal própria ou de terceiros.

Art. 13° As manifestações serão apresentadas preferencialmente em meio eletrônico, por meio do Sistema de Ouvidoria eletrônica do Poder Executivo municipal-e-Ouv e Fala.br, de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades da administração pública municipal a que se refere o art. 2º.

§ 1º. Os órgãos e as entidades da administração pública municipal a que se refere o art. 2º disponibilizarão o acesso ao e-Ouv em seus sítios eletrônicos, em local de destaque.
§ 2º. Na hipótese de a manifestação ser recebida em meio físico, a Ouvidoria do Poder Executivo municipal promoverá a sua digitalização e a sua inserção imediata no e-Ouv.

Art. 14° A Ouvidoria do Poder Executivo municipal responderá às manifestações em linguagem clara, objetiva, simples e compreensível.

Art. 15° A Ouvidoria do Poder Executivo municipal elaborará e apresentará resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de trinta dias, contado da data de seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa, e notificarão o usuário de serviço público sobre a decisão administrativa final
.
§ 1º. Recebida a manifestação, a Ouvidoria do Poder Executivo municipal procederá à análise prévia e, se necessário, a encaminhará às áreas responsáveis pela adoção das providências necessárias no mesmo dia da sua leitura.
§ 2º. Sempre que as informações apresentadas pelo usuário de serviços públicos forem insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria do Poder Executivo municipal solicitará ao usuário a complementação de informações, que deverá ser atendida no prazo de trinta dias,

contado da data de seu recebimento.
§ 3º. Não serão admitidos pedidos de complementação sucessivos, exceto se referentes a situação surgida com a nova documentação ou com as informações apresentadas.

§ 4º. A solicitação de complementação de informações suspenderá o prazo previsto no *caput*, que será retomado a partir da data de resposta do usuário.
§ 5º. A falta de complementação da informação pelo usuário de serviços públicos no prazo estabelecido no § 2º acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.
§ 6º. A Ouvidoria do Poder Executivo municipal poderá solicitar informações às áreas dos órgãos e das entidades da administração pública municipal responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder no prazo de vinte dias, contado da data de recebimento do pedido na área competente, prorrogável uma vez por igual período mediante justificativa expressa.

Art. 16° O elogio recebido pela Ouvidoria do Poder Executivo municipal será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público e à sua chefia imediata.

Art. 17° A reclamação recebida pela Ouvidoria do Poder Executivo municipal será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da reclamação conterá informação objetiva acerca do fato apontado.

Art. 18° A sugestão recebida pela Ouvidoria do Poder Executivo municipal será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, à qual caberá manifestar-se acerca da possiblidade de adoção da providência sugerida.

Art. 19° A denúncia recebida pela Ouvidoria do Poder Executivo municipal será conhecida na hipótese de conter elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios que permitam a administração pública municipal a alcançar tais elementos.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento, na hipótese de a denúncia não ser conhecida.

Art. 20° A Ouvidoria do Poder Executivo municipal poderá coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação desses serviços e de auxiliar na detecção e na correção de irregularidades.

§ 1º. As informações a que se refere o *caput*, quando não contiverem a identificação do usuário, não configurarão manifestações nos termos do disposto neste Decreto e não obrigarão resposta conclusiva.
§ 2º. As informações que constituírem comunicações de irregularidade, ainda que de origem anônima, serão enviadas ao órgão ou à entidade da administração pública municipal competente para a sua apuração, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

Art. 21° A Ouvidoria do Poder Executivo municipal assegurará a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do usuário de serviços públicos ou do autor da manifestação, nos termos do disposto no art. 31 da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Parágrafo único. A inobservância ao disposto no *caput* sujeitará o agente público às penalidades legais pelo seu uso indevido.

CAPÍTULO V
DA AVALIAÇÃO E DA MELHORIA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 22° Os órgãos e as entidades do Poder Executivo Municipal deverão utilizar ferramenta de pesquisa de satisfação dos usuários dos seus serviços, constante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal, e utilizar os dados como subsídio relevante para reorientar e ajustar a prestação dos serviços.

§ 1º. Os canais de ouvidoria e as pesquisas de satisfação objetivam assegurar a efetiva participação dos usuários dos serviços públicos na avaliação e identificar lacunas e deficiências na prestação dos serviços.
§ 2º. Os órgãos e as entidades do Poder Executivo Municipal deverão dar ampla divulgação aos resultados das pesquisas de satisfação.

Art. 23°. As avaliações da efetividade e dos níveis de satisfação dos usuários, de que trata o art. 24 da Lei nº 13.460, de 2017, serão feitas na forma definida em ato Controladoria Municipal.

CAPÍTULO VI
DO CONSELHO DE USUÁRIO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 24°. 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, de 2017, órgão consultivo, vinculado à Controladoria Interna 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 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. 25° Os tipos de serviços públicos municipais a serem representados no Conselho serão definidos dentre aqueles mais utilizados e demandados perante os responsáveis por ações de ouvidoria, em aferição a ser realizada pela Controladoria Interna do Município, por meio da Ouvidoria do Município.

Art. 26° O Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, observados os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, será composto da seguinte forma:

I - 02 (dois) representantes dos usuários de serviços públicos municipais;
II - 03 (quatro) representantes dos órgãos da Administração Municipal, doravante relacionados:
a) 01 (um) da Controladoria Interna do Município;
b) 01 (um) da Secretaria de Planejamento;
c) 01 (um) da Chefia de Gabinete;

§ 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, pelo setor de Licitações e Contratos, no Diário Oficial do Município, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias 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 05 (cinco) 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. 27° 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 artigo 31 deste decreto 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;
IV - não ser agente público nem possuir qualquer vínculo com concessionária de serviços públicos.

Art. 28° O Prefeito Municipal designará os membros do colegiado, cujo mandato será de 02 (dois) anos.

Art. 29° A função de conselheiro será considerada serviço público relevante, sem remuneração.

Art. 30° Poderão ser convidados a participar das reuniões do Conselho, com direito a voz e sem direito a voto, representantes do Ministério Público do Estado da Bahia, da Defensoria Pública do Estado da Bahia e da Ordem dos Advogados do Brasil.

Art. 31° O Conselho de Usuários dos Serviços Públicos poderá ser consultado quanto à indicação Ouvidor(a), bem como quanto a assuntos relacionados à prestação de serviços públicos.

CAPÍTULO VII
DAS SANÇÕES PELO DESCUMPRIMENTO

Art. 32° O servidor público que descumprir o disposto neste Decreto estará sujeito às penalidades previstas no Estatuto dos Servidores Públicos do Município de Miguel Calmon-Ba.

Parágrafo único. Os usuários dos serviços públicos que tiverem os direitos garantidos neste Decreto desrespeitados poderão representar à Controladoria Interna do Município.

Art. 33° Cabe aos órgãos integrantes do sistema de controle interno do Poder Executivo Municipal zelar pelo cumprimento do disposto neste Decreto e adotar as providências para a responsabilização dos servidores públicos que praticarem atos em desacordo com suas disposições.

CAPÍTULO VIII
DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 34° No intuito de conceder celeridade e eficiência as atividades administrativas, o sistema da Ouvidoria envia mensagens automáticas para os *e-mails* dos servidores designados para gerência do Canal por órgão e entidade.

Art. 35° A Administração Pública Municipal poderá expedir normas complementares ao disposto neste Decreto.

Art. 36° Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

MIGUEL CALMON-BA, em 17 DE ABRIL DE 2023

JOSÉ RICARDO LEAL REQUIÃO
Prefeito Municipal