

DECRETO Nº 28.903

REGULAMENTA A APLICAÇÃO DAS DISPOSIÇÕES DA LEI FEDERAL Nº 13.460 DE 26/06/2017, QUE DISPÕE SOBRE A PARTICIPAÇÃO, PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA.

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM, Estado do Espírito Santo, no uso de suas atribuições legais que lhe são conferidas pelo artigo 69, inciso VI da Lei Orgânica Municipal, e em conformidade com as disposições constantes no artigo 17 e 24 da Lei Federal nº 13.460, de 26/06/2017,

DECRETA:

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Este Decreto estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública municipal.

§ 1º. A aplicação deste Decreto não afasta a necessidade de cumprimento do disposto:

I - em normas regulamentadoras específicas, quando se tratar de serviço ou atividade sujeitos a regulação ou supervisão; e

II - na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, quando caracterizada relação de consumo.

§ 2º. Aplica-se subsidiariamente o disposto deste Decreto aos serviços públicos prestados por particular.

Art. 2º Para os fins deste Decreto, consideram-se:

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

PUBLICADO NO DIÁRIO OFICIAL

Nº 5920 de 04/10/19

Praça Jerônimo Monteiro, 28 • Centro
Cachoeiro de Itapemirim • ES • Cep 29300-170 • C. Postal 037
Tel.: 28 3155-5351



**PREFEITURA DE
CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM**

II - serviço público - atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;

III - administração pública - órgão ou entidade integrante da administração pública de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, a Advocacia Pública e a Defensoria Pública;

IV - agente público - quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;

V - 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;

VI - ouvidor - servidor ou empregado público, responsável por viabilizar a aproximação do cidadão com o Poder Executivo, atuando na prevenção e mediação das questões que lhe forem apresentadas; e

VII - ouvidor setorial - servidor ou empregado público, designado por cada órgão ou entidade da administração pública direta, autárquica e fundacional para gestão interna das manifestações.

Parágrafo único. O acesso do usuário a informações será regido pelos termos da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Art. 3º Com periodicidade mínima anual, cada Poder e esfera de Governo publicará quadro geral dos serviços públicos prestados, que especificará os órgãos ou entidades responsáveis por sua realização e a autoridade administrativa a quem estão subordinados ou vinculados, conforme Decreto Municipal nº 28.824/2019.

Art. 4º Os serviços públicos e o atendimento do usuário serão realizados de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.

CAPÍTULO II

DOS DIREITOS BÁSICOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

Art. 5º O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observar as seguintes diretrizes:

I - urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários;

II - presunção de boa-fé do usuário;

III - atendimento por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;

IV - adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;

V - igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;

VI - cumprimento de prazos e normas procedimentais;

VII - definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;

VIII - adoção de medidas visando a proteção à saúde e a segurança dos usuários;

IX - autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade;

X - manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;

XI - eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;

XII - observância dos códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;

XIII - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;

XIV - utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e

XV - vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada.



Art. 6º São direitos básicos do usuário:

I - participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;

II - obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;

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

IV - proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 ;

V - atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade; e

VI - obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet, especialmente sobre:

a) horário de funcionamento das unidades administrativas;

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

c) acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações;

d) situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado; e

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

Art. 7º Os órgãos e entidades abrangidos por este Decreto deverão divulgar a Carta de Serviços ao Usuário, conforme Decreto Municipal nº 28.824/2019.

Parágrafo único. A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.



Art. 8º 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 - preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata este Decreto.

CAPÍTULO III

DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 9º Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos.

Art. 10. A manifestação será dirigida à Ouvidoria Geral Municipal ou entidade responsável e conterá a identificação do requerente, salvo em casos de denúncias onde o anonimato será permitido.

§ 1º. A identificação do requerente não conterá exigências que inviabilizem sua manifestação.

§ 2º. São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a ouvidoria.

§ 3º. A manifestação poderá ser feita por meio eletrônico, ou correspondência convencional, ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo.

§ 4º. No caso de manifestação por meio eletrônico, prevista no § 3º, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá a administração pública ou sua ouvidoria requerer meio de certificação da identidade do usuário.

§ 5º. Os órgãos e entidades públicos abrangidos por este Decreto deverão colocar à disposição do usuário formulários simplificados e de fácil compreensão para a apresentação do requerimento previsto no caput, facultada ao usuário sua utilização.



§ 6º. A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 .

Art. 11. Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos deste Decreto, sob pena de responsabilidade do agente público.

Art. 12. Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

Parágrafo único. A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende:

- I** - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;
- II** - emissão de comprovante de recebimento da manifestação;
- III** - análise e obtenção de informações, quando necessário;
- IV** - decisão administrativa final; e
- V** - ciência ao usuário.

CAPÍTULO IV

DAS OUVIDORIAS

Art. 13. A Política Municipal de Ouvidoria será implementada e coordenada pela Ouvidoria Geral do Município, por meio de seu Sistema Integrado.

Art. 14. Compõem o Sistema Integrado de Ouvidoria os órgãos e entidades da administração pública direta, autárquica e fundacional do Município.

Art. 15. São objetivos do Sistema Integrado de Ouvidoria do Município:

I - promover a ampliação dos meios de comunicação entre a Sociedade Cachoeirense e a Administração Pública Municipal;

II - promover o fortalecimento da cidadania;

III - estabelecer mecanismos de participação popular na melhoria constante dos serviços públicos;

IV - criar instrumentos eficazes e eficientes para recebimento, encaminhamento e acompanhamento de elogios, sugestões, reclamações,



solicitações, pedidos de informação, denúncias e recursos dos cidadãos relativas à prestação de serviços públicos;

V - articular as ações de ouvidoria dos diversos órgãos e entidades da Administração Pública Direta, Autárquica e Fundacional numa política integrada e de permanente aperfeiçoamento de suas atividades.

Art. 16. As atividades de ouvidoria serão desenvolvidas de forma descentralizada, por meio de servidores ou empregados públicos, designados por cada órgão ou entidade da administração pública direta, autárquica e fundacional, os quais serão referenciados como Ouvidores Setoriais.

Parágrafo Único. Os Ouvidores Setoriais, permanecerão subordinados ao dirigente do órgão ou entidade onde tiverem exercício ou vínculo empregatício, ficando vinculados, tecnicamente, à Ouvidoria Geral do Município no que for pertinente às atividades de Ouvidor no respectivo órgão ou entidade, obedecendo a sua coordenação técnica;

Art. 17. Cada órgão ou entidade do Poder Executivo Municipal será responsável pelos meios administrativos e financeiros necessários ao desenvolvimento das atividades do sistema de ouvidoria, seguindo as orientações e padrões definidos pela Ouvidoria Geral do Município.

Art. 18. A Ouvidoria Geral do Município disponibilizará os meios necessários ao recebimento de elogios, sugestões, reclamações, solicitações, pedidos de informação, denúncias e recursos tais como canal eletrônico e portal de comunicação, telefone de contato e atendimento presencial.

Art. 19. A Ouvidoria Geral do Município estruturará e manterá em funcionamento o Sistema Integrado de Gestão de Ouvidoria (SIGO), assegurando a existência de uma base de dados única de ações de ouvidoria, permitindo o acesso às respectivas áreas de atuação por meio de senhas.

Parágrafo único. A transmissão de informações entre os integrantes do sistema integrado de ouvidoria será realizada, preferencialmente, por meio eletrônico e por meio do SIGO.

Art. 20. Compete à Ouvidoria Geral do Município:

I - exercer a coordenação, supervisão e direção do Sistema Integrado de Ouvidoria do Município;

II - promover a implantação e gestão do Sistema Integrado de Ouvidoria;

III - definir critérios para a promoção e o acompanhamento de procedimentos



junto aos órgãos e entidades componentes do Sistema Integrado de Ouvidoria, informando os resultados aos interessados e garantindo ao cidadão orientação, informação e resposta;

IV - receber, examinar, registrar e encaminhar elogios, sugestões, reclamações, solicitações, pedidos de informação, denúncias e recursos referentes a procedimentos e ações de agentes, órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal;

V - recomendar ações e medidas, administrativas e legais, quando necessárias à prevenção, combate e correção dos fatos apreciados;

VI - cientificar às autoridades competentes das questões que lhe forem apresentadas ou que, de qualquer outro modo, cheguem ao seu conhecimento, requisitando informações e documentos;

VII - ampliar e manter canais de comunicação entre a Administração Pública e a sociedade civil, expandindo a capacidade do cidadão de participar da fiscalização e avaliação das ações do Poder Executivo Municipal;

VIII - criar mecanismos e instrumentos de monitoramento, avaliação e controle dos procedimentos de ouvidoria;

IX - articular-se, fortalecendo os canais de comunicação com os diversos órgãos e entidades da Administração Pública Municipal.

X - examinar, propor e promover mecanismos e instrumentos alternativos de coleta de elogios, sugestões, reclamações, solicitações, pedidos de informação, denúncias e recursos privilegiando os meios eletrônicos de comunicação;

XI - identificar e interpretar o grau de satisfação do cidadão com a prestação dos serviços públicos, através das informações geradas pelo SIGO.

XII - promover, articular e apoiar outras ações para a difusão e divulgação de práticas de cidadania.

XIII - sistematizar e consolidar as informações recebidas, através de relatórios de gestão; com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Art. 21. O relatório de gestão de que trata o inciso XIII do art. 20 deverá indicar, no mínimo:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;



III - a análise dos pontos recorrentes; e

IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O relatório de gestão será encaminhado às autoridades máximas dos órgãos pertencentes à Administração Municipal, sendo, inclusive, disponibilizado integralmente na internet.

Art. 22. Para atingir seus objetivos, a Ouvidoria Geral do Município poderá requisitar documentos e informações de autoridades, órgãos e entidades do Poder Executivo, com a finalidade de apurar a procedência das reclamações, denúncias e recursos, bem como recomendar providências a serem tomadas pelos órgãos competentes.

Art. 23. A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

§ 1º. Observado o prazo previsto no caput, a ouvidoria solicitará informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

§ 2º. A recusa injustificada ou o retardamento indevido do cumprimento das solicitações da Ouvidoria Geral do Município implicará na responsabilização de quem lhe der causa.

Art. 24. Os Secretários Municipais, assim como os dirigentes dos demais órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal, no prazo de até 15 (quinze) dias, a contar da vigência deste Decreto, designarão, mediante ato a ser publicado no Diário Oficial do Município, seus representantes titulares e adjuntos, para o desempenho descentralizado das atividades atinentes ao Sistema Integrado de Ouvidoria.

CAPÍTULO V

COMPETÊNCIAS DOS OUVIDORES SETORIAIS

Art. 25. Compete aos Ouvidores Setoriais:

I - receber, examinar e responder no SIGO, sugestões, reclamações, solicitações, pedidos de informação, denúncias e recursos referentes aos procedimentos e ações de agentes e setores do respectivo órgão ou entidade;

II - encaminhar à área competente os elogios, sugestões, reclamações, solicitações, pedidos de informação, denúncias e recursos que lhe forem apresentadas, para que os mesmos providenciem as respostas;

III - responder às manifestações com clareza e objetividade;

IV - resguardar o sigilo das informações recebidas com este caráter;

V - articular-se, sistematicamente, com a Ouvidoria Geral do Município, fornecendo respostas às questões apresentadas e participando de reuniões técnicas, sempre que convidado;

VI - identificar oportunidades de melhorias na prestação dos serviços públicos e propor soluções;

VII - integrar grupos de trabalho para a realização de projetos especiais vinculados ao sistema de ouvidoria;

Art. 26. As atividades exercidas pelos Ouvidores Setoriais, são consideradas de relevante interesse público e devem ser desenvolvidas em caráter de prioridade.

CAPÍTULO VI

COMPETÊNCIAS DO OUVIDOR GERAL

Art. 27. Constituem atribuições do Ouvidor Geral do Município, observados os princípios constitucionais da legalidade, impessoalidade, moralidade, eficiência, economicidade e publicidade da Administração Pública:

I - viabilizar a aproximação do cidadão com o Poder Executivo, atuando na prevenção e mediação das questões que lhe forem apresentadas;

II - facilitar o acesso do cidadão ao sistema de ouvidoria, estimulando a sua participação na fiscalização da prestação dos serviços públicos de competência do Poder Executivo;

III - garantir resposta ao cidadão, com clareza e objetividade;

IV - planejar, dirigir, coordenar, supervisionar e orientar o sistema de ouvidoria, expedindo instruções quanto aos procedimentos a serem adotados;

V - providenciar a remessa, ao órgão ou entidade competente, dos elogios, sugestões, reclamações, solicitações, pedidos de informação, denúncias e recursos recebidos;

VI - dirigir-se diretamente aos Secretários Municipais e dirigentes máximos de órgãos ou entidades do Poder Executivo Municipal, por iniciativa

própria ou atendendo manifestação do cidadão, para correção de procedimentos, apuração de fatos ou adoção de providências administrativas, inclusive de natureza disciplinar;

VII - representar aos órgãos competentes contra os que obstarem o cumprimento de suas funções;

VIII - comunicar às autoridades competentes o resultado das inspeções, pesquisas, estudos e verificações que realizar, com vistas à adoção de providências;

IX - sistematizar e divulgar relatórios periódicos da atuação do sistema de ouvidoria;

X - analisar os indicadores de avaliação da satisfação do cidadão a partir de informações geradas SIGO;

XI - identificar oportunidades de melhoria na prestação dos serviços públicos municipais e propor soluções;

XII - sugerir modificações de regulamentos e atos normativos, a fim de que os cidadãos sejam atendidos com maior eficiência e civilidade.

XIII - propor ao Responsável pelo Controle Interno as diretrizes da política de ouvidoria a ser implementada pela Ouvidoria Geral e pelos demais órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal;

XIV - promover a melhoria e gestão da rede de ouvidoria composta por um sistema integrado de ouvidores e ouvidorias setoriais do Poder Executivo Municipal;

XV - criar instrumentos eficazes e eficientes para recebimento, encaminhamento, acompanhamento, apuração e resposta dos elogios, sugestões, reclamações, solicitações, pedidos de informação, denúncias e recursos dos cidadãos relativas à prestação de serviços e à atuação dos agentes públicos;

XVI - fomentar e ampliar a participação do cidadão no acompanhamento dos atos da administração pública, visando a melhoria dos serviços públicos;

XVII - coordenar o desenvolvimento de análises, diagnósticos e indicadores, a partir da base de dados da rede de ouvidoria, com o propósito de disponibilizar informações estratégicas aos gestores públicos, visando a melhoria contínua da gestão pública e o aperfeiçoamento do controle;

XVIII - cientificar as autoridades competentes sobre as questões que lhe forem apresentadas ou que cheguem ao seu conhecimento, requisitando

informações e documentos e solicitando às diligências que se fizerem necessárias;

XIX - garantir a todos os usuários caráter de sigilo, discrição e fidelidade quanto ao conteúdo e providências de suas manifestações.

CAPÍTULO VII

DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 28. Fica a Ouvidoria Geral Municipal responsável por disponibilizar mecanismos para a aplicação de pesquisa de satisfação, visando 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.

§ 1º. A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada um ano, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

§ 2º. O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no sítio do órgão ou entidade, incluindo o ranking das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários na periodicidade a que se refere o § 1º, e servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.

Art. 29. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Cachoeiro de Itapemirim, 03 de outubro de 2019.

VICTOR DA SILVA COELHO
Prefeito Municipal

Praça Jerônimo Monteiro, 28 • Centro
Cachoeiro de Itapemirim • ES • Cep 29300-170 • C. Postal 037
Tel.: 28 3155-5351



**PREFEITURA DE
CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM**