



DECRETO Nº 3550/2019

REGULAMENTA OS CAPÍTULOS II, III, IV E VI DA LEI FEDERAL Nº 13.460/2017, QUE DISPÕE SOBRE PARTICIPAÇÃO, PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA.

O Prefeito Municipal de Dores do Rio Preto, Estado do Espírito Santo, no uso de suas atribuições legais, e,

Considerando a necessidade de conferir eficácia ao disposto no art. 37, §3º da Constituição Federal de 1988, que assegura aos cidadãos o direito de participar na Gestão da Administração Pública;

Considerando a necessidade de reforçar, nas atividades de controle da Administração Pública, o exame da legitimidade, conforme preceitua o art. 70 da Constituição Federal de 1988;

Considerando as exigências contidas na Lei Federal Nº 12.527 de 18 de novembro de 2011, ao qual regula o acesso a informações.

D E C R E T A:

**CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

Art. 1º Esta norma regulamenta, no âmbito municipal, os capítulos II, III, IV e VI da Lei Federal nº 13.460/2017, dispondo sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços da Administração Pública, com vistas ao aprimoramento da Gestão.





Art. 2º Sujeitam-se ao disposto nesta norma todas as Secretarias Municipais, as entidades da administração indireta e as demais entidades prestadoras de serviços públicos.

Parágrafo único. 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.

CAPÍTULO II

DO SISTEMA DE OUVIDORIA MUNICIPAL DE DORES DO RIO PRETO

Art. 3º Fica instituído o Sistema de Ouvidoria Municipal de Dores do Rio Preto, como a finalidade de dar efetividade à participação social na Administração Pública Municipal direta e indireta, por meio do tratamento de manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos, prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aprimoramento da Gestão Pública.

Art. 4º O Sistema de Ouvidoria Municipal de Dores do Rio Preto e seus integrantes deverão atuar em conformidade com os princípios da legalidade, impessoalidade, finalidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, moralidade, publicidade, contraditório, solução pacífica dos conflitos e prevalência dos direitos humanos, dentre outros, e de acordo com as seguintes diretrizes:

- I** - agir com presteza, objetividade e imparcialidade;
- II** - zelar pela celeridade e qualidade das respostas;
- III** - garantir a gratuidade de suas atividades e serviços;
- IV** - defender a ética, a transparência e a moralidade nas relações entre a Administração Pública e os cidadãos;
- V** - colaborar com a integração das ouvidorias, online e física;
- VI** - consolidar a participação social como método de governo;
- VII** - contribuir para a efetividade das políticas e dos serviços públicos;
- VIII** - aprofundar o exercício da cidadania dentro e fora da Administração Pública; e





IX - manter o sigilo da fonte quando o interessado solicitar.

Art. 5º Caberá ao Sistema de Ouvidoria Municipal de Dores do Rio Preto, e seus integrantes:

- I** - receber, examinar e encaminhar às Secretarias e entidades municipais competentes, as reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios dos cidadãos e de outras partes interessadas;
- II** - monitorar o cumprimento dos prazos e a qualidade das respostas elaboradas pelas Secretarias e entidades;
- III** - realizar a conciliação e a mediação administrativa na resolução de conflitos entre as Secretarias e entidades municipais e a Sociedade, com vistas à correta, objetiva e ágil instrução das demandas apresentadas pelos cidadãos, bem como a sua conclusão dentro do prazo estabelecido;
- IV** - manter o demandante informado sobre o andamento e o resultado de suas demandas;
- V** - cobrar respostas das Secretarias e entidades municipais, a respeito das demandas a eles encaminhadas e levar ao conhecimento da alta direção do órgão os eventuais descumprimentos;
- VI** - dar o devido encaminhamento aos órgãos de controle e de correição, no âmbito institucional, às denúncias e reclamações referentes aos dirigentes, servidores ou atividades e serviços prestados pelo órgão ou entidade;
- VII** - organizar, interpretar, consolidar e guardar as informações oriundas das demandas recebidas de seus usuários e produzir relatórios com dados gerenciais, indicadores, estatísticas e análises técnicas sobre o desempenho do órgão ou entidade, especialmente no que se refere aos fatores e níveis de satisfação dos cidadãos e às necessidades de correções e oportunidades de melhoria e inovação em processos e procedimentos institucionais;
- VIII** - produzir relatórios anuais de suas atividades, ou quando a alta direção do órgão ou entidade julgar oportuno;
- IX** - informar, sensibilizar e orientar o cidadão para a participação e o controle social das atividades e serviços oferecidos pelas Secretarias e órgãos municipais;





X - assessorar o Gestor Municipal nos assuntos relacionados com as atividades da ouvidoria;

XI - promover a constante publicização de suas atividades, com o fim de facilitar o acesso do cidadão às ouvidorias e aos serviços oferecidos pelos seus órgãos;

XII - promover articulação, em caráter permanente, com instâncias e mecanismos de participação social, em especial, conselhos e comissões de políticas públicas, conferências nacionais, mesas de diálogo, fóruns, audiências, consultas públicas e ambientes virtuais de participação social;

XIII - propor ações e sugerir prioridades nas atividades de ouvidoria.

Art. 6º Caberá aos responsáveis pelo exercício das funções de Ouvidoria Municipal:

I - exercer a função de representante dos cidadãos junto à Administração Pública Municipal;

II - agilizar a remessa de informações de interesse do usuário;

III - facilitar ao máximo o acesso aos serviços de Ouvidoria, simplificando seus procedimentos;

IV - encaminhar a manifestação apresentada à área competente, acompanhando a sua apreciação;

V - ter livre acesso a todos os setores do órgão onde exerce suas funções, para dispor sobre a manifestação, e auxiliar na apuração e proposição de soluções;

VI - identificar problemas no atendimento ao usuário;

VII - sugerir soluções de problemas identificados ao Gestor Municipal;

VIII - propor a correção de erros, omissões ou abusos cometidos no atendimento ao usuário;

IX - atuar na prevenção e solução de conflitos;

X - estimular a participação do cidadão na fiscalização e planejamento dos serviços públicos;

XI - participar de reuniões em órgãos e em entidades de proteção aos usuários;

XII - propor modificações nos procedimentos para a melhoria da qualidade dos serviços;

XIII - buscar as eventuais causas da deficiência do serviço, evitando sua repetição;





- XIV** - providenciar sempre uma resposta à questão apresentada pelo cidadão, no menor prazo possível, com clareza e objetividade;
- XV** - atender com cortesia e respeito, afastando-se de qualquer discriminação ou pré-julgamento;
- XVI** - agir com integridade, transparência, imparcialidade e justiça;
- XVII** - zelar pelos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência da administração pública
- XVIII** - resguardar o sigilo das informações.
- XIX** - arquivar demandas consideradas inaptas, agressivas ou incompreensíveis, isto é, sem elementos de autoria e materialidade;
- XX** - redirecionar demandas que considerar de competência de órgãos externos à Prefeitura Municipal;

§1º Os responsáveis pela execução dos serviços de Ouvidoria Municipal, com a finalidade de supervisionar e zelar pela boa execução de tais serviços serão ainda responsáveis por:

- I** - processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados;
- II** - produzir dados, informações e relatórios sobre as atividades realizadas e informações recebidas;
- III** - definir critérios para a promoção e o acompanhamento de procedimentos de ouvidoria junto aos órgãos e entidades municipais;
- IV** - examinar, propor e promover, em articulação com os órgãos competentes do Município, outros mecanismos de coleta de sugestões, reclamações, denúncias e outras formas de manifestação da sociedade;
- V** - identificar e interpretar o grau de satisfação dos cidadãos, mediante indicadores de avaliação;
- VI** - oferecer recomendações às autoridades competentes para melhoria da atuação da Administração Pública;
- VII** - articular ações que favoreçam a comunicação dos serviços de ouvidoria com os diversos órgãos e entidades da Administração Municipal;





VIII - sugerir a adoção de medidas necessárias à prevenção e detecção de irregularidades na Administração Pública Municipal;

IX - desenvolver outras atividades destinadas à consecução de seus objetivos.

Parágrafo único. Será facultada a criação de uma Comissão de Acompanhamento do Sistema de Ouvidoria Municipal de Dorés do Rio Preto para exercer as atribuições enumeradas no §1º, do Art. 6º, deste Decreto. Enquanto esta Comissão não for instituída, ficará a cargo do(s) responsável(is) pela execução dos Serviços de Ouvidoria a sua implementação, os quais poderão solicitar o auxílio das Secretarias e órgãos municipais para a eficaz realização.

Art. 7º Sem prejuízo do disposto no art. 6º, §1º, a Ouvidoria Municipal, com auxílio das Secretarias e órgãos municipais, poderá ainda exercer as seguintes competências:

I - realizar e promover estudos e pesquisas sobre temas relacionados às áreas de atuação da ouvidoria, em especial, para levantamento dos requisitos e do nível de satisfação dos cidadãos em relação aos serviços prestados pela ouvidoria e pelo órgão ou entidade à qual ela se subordina;

II - implementar projetos de participação e controle social dos cidadãos e entidades civis das atividades do órgão ou entidade, nos processos de formulação, acompanhamento e avaliação das atividades e serviços públicos prestados;

III - diagnosticar as tensões e conflitos sociais e apoiar o órgão ou entidade na articulação junto a órgãos e agentes externos com vistas à sua resolução, na defesa do interesse público;

IV - promover a capacitação dos servidores do órgão em temas relacionados com as atividades da ouvidoria;

V - propor normas e procedimentos para as atividades de ouvidoria, no âmbito do órgão ou entidade pública;

VI - 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.

VII - exercer outras atividades que lhe forem atribuídas pelo Gestor Municipal.





Parágrafo Único. Quando for instituída a Comissão de Acompanhamento do Sistema de Ouvidoria Municipal de Dores do Rio Preto, as competências dispostas no art. 7º serão suas atribuições.

§ 2º Os servidores responsáveis pela execução dos serviços de Ouvidoria, exercerão suas atribuições com independência e autonomia, sem qualquer ingerência político-partidária.

§ 3º Os responsáveis pela Ouvidoria Municipal serão, preferencialmente, ocupados por servidores públicos efetivos e que tenham certificação em ouvidoria, disponibilizada em plataforma online pela Controladoria Geral da União (CGU), bem como experiência em atividades relacionadas ao atendimento dos usuários de serviços públicos.

Art. 8º Caberá à Prefeitura Municipal de Dores do Rio Preto:

- I** - disponibilizar em suas páginas institucionais e em suas dependências, em local de fácil acesso, o *link* e os cartazes com identidade visual padrão de Ouvidoria;
- II** - divulgar e dar publicidade a existência das Ouvidorias Física e Online, bem como às formas de acesso a estas pelos usuários.

Art. 9º O Sistema de Ouvidoria Municipal de Dores do Rio Preto, atuará como intermediador entre os Cidadãos usuários dos serviços públicos e a Administração Pública prestadora dos mesmos, sendo integrado pela:

- I** - Ouvidoria Online – e-Ouv Municípios; e
- II** - Ouvidoria Física;

CAPÍTULO III **DA OUVIDORIA ONLINE – “E-OUV MUNICÍPIOS”**

Art. 10 A Ouvidoria Online corresponde a um Sistema Informatizado de Ouvidorias dos Entes Federados – “e-Ouv Municípios”, disponibilizado pela Controladoria Geral da União aos municípios por meio de Adesão ao Programa de Fortalecimento das Ouvidorias –





Prefeitura Municipal de Dores do Rio Preto
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

PROFORT, para funcionar como plataforma *web* gratuita aos cidadãos do Município, a fim de que possam enviar manifestações sobre a atuação da Administração e os serviços públicos prestados.

Art. 11 A Plataforma da Ouvidoria Online – “e-Ouv Municípios” será disponibilizada em *banner* próprio no site institucional da Prefeitura de Dores do Rio Preto.

Art. 12 A Prefeitura de Dores do Rio Preto indicará à Unidade Regional da Controladoria Geral da União no Espírito Santo, um servidor, preferencialmente e se houver, o Ouvidor Municipal, para atuar como Administrador Local do Sistema e-Ouv, respondendo pelo gerenciamento do mesmo no âmbito municipal.

§ 1º Caberá ao Administrador Local a manutenção do cadastro atualizado dos dados do órgão ou entidade usuário do Sistema, bem como o cadastramento dos demais agentes públicos que utilizem o Sistema na sua unidade, e por informar à Unidade Regional da Controladoria Geral da União no Espírito Santo, eventuais inconsistências no mesmo.

§ 2º A necessidade de alteração do Administrador Local do Sistema e-Ouv Municípios, em Dores do Rio Preto, deverá ser comunicada à Unidade Regional da Controladoria Geral da União no Espírito Santo, imediatamente após o ato de nova designação.

Art. 13 Caberá à Ouvidoria Geral da União, no âmbito da Controladoria Geral da União, como gestora do e-Ouv Municípios:

- I** – disponibilizar, gerir, atualizar e manter o Sistema e-Ouv Municípios;
- II** – prover infraestrutura de servidores das bases de dados do Sistema e- Ouv Municípios;
- III** – cadastrar os administradores locais designados pelos órgãos e entidades aderentes por meio dos Núcleos de Ações de Ouvidoria e Prevenção à Corrupção da Superintendência da Controladoria Regional da União nos estados;
- IV** – prestar suporte aos usuários do Sistema e-Ouv Municípios;
- V** – produzir, atualizar e manter disponíveis os manuais de uso do Sistema e-Ouv Municípios; e





VI – adotar salvaguardas para a garantia da segurança, integridade e atualidade da base de dados do e-Ouv Municípios;

Art. 14 Os dados e informações coletados por meio do Sistema e-Ouv Municípios serão utilizados apenas pelas partes nominadas no Termo de Adesão ao Programa de Fortalecimento das Ouvidorias.

CAPÍTULO IV **DA OUVIDORIA FÍSICA**

Art. 15 Considera-se Ouvidoria Física, a estrutura concreta e visível de órgão específico, responsável pelo recebimento e tratamento de manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos, prestados sob qualquer forma ou regime.

Art. 16 O setor de Ouvidoria Física deverá ser devidamente identificado, por meio de placas ou cartazes.

Art. 17 Na Ouvidoria Física as manifestações serão recebidas por meio de acesso ao setor, e relato verbal presencial da ocorrência, bem como por relato verbal via telefone, de forma que as mesmas serão registradas em Formulário específico, conforme modelo previsto no Anexo I deste Decreto.

Parágrafo único. O servidor responsável pelo recebimento da manifestação irá sugerir ao cidadão, o registro da manifestação na Ouvidoria Online – e-Ouv Municípios, por meio do item “Registro de Manifestação para o Cidadão”. Em caso de negativa, o pedido tramitará fisicamente apenas.

Art. 18 No âmbito da Ouvidoria Física serão realizados projetos de Ouvidoria ativa, nos órgãos e entidades municipais, em especial, nas unidades escolares e unidades de saúde, pois correspondem a locais representativos das comunidades distritais, com o intuito de recepcionar todos os tipos de manifestações previstas no artigo 19 deste Decreto.





Parágrafo único. Estes projetos poderão ser desenvolvidos de inúmeras formas, conforme o cenário de demandas existentes em cada localidade, podendo ser por meio de:

- I** – distribuição de “Caixas de Sugestão” nas dependências físicas dos órgãos;
- II** – encaminhamento de servidores às comunidades em dias específicos, previamente agendados e divulgados, para atuarem exclusivamente na recepção de manifestações dos cidadãos, e o fornecimento de orientações sobre os serviços oferecidos pelo Município.

CAPÍTULO V

DOS TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

Seção I

Das Disposições Gerais

Art. 19 A Ouvidoria Municipal deverá receber, analisar, encaminhar, responder e concluir, em linguagem cidadã, as seguintes manifestações:

- I - sugestão:** proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Municipal;
- II - elogio:** demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
- III - solicitação:** requerimento de adoção de providência por parte da Administração Pública Municipal;
- IV - reclamação:** demonstração de insatisfação relativa a serviço público prestado pela municipalidade; e
- V - denúncia:** comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.





§ 1º Por linguagem cidadã entende-se aquela que, além de simples, clara, concisa e objetiva, considera o contexto sociocultural do interessado, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

§ 2º As manifestações de ouvidoria devem ser obrigatoriamente identificadas, exceto as denúncias e reclamações que poderão ser anônimas. Caso sejam registradas de forma anônima, as denúncias e reclamações serão registradas, automaticamente, como comunicações de irregularidades, não se aplicando o prazo regular das demais manifestações.

§ 3º Ao escolher a opção de não se identificar, na Ouvidoria Online ou Física, o usuário será alertado que as manifestações registradas de maneira anônima serão consideradas comunicações de irregularidade e, que, portanto, não será possível o seu acompanhamento.

§ 4º As informações que constituam comunicações de irregularidade, sempre que contenham indícios suficientes de relevância, autoria e materialidade, poderão ser apuradas mediante procedimento administrativo próprio.

Seção II

Da Sugestão

Art. 20 A sugestão recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público que deverá se manifestar acerca da adoção ou não da medida sugerida.

§ 1º Será considerada conclusiva a resposta que oferecer ao interessado a análise prévia realizada, bem como as medidas requeridas às áreas internas, ou a justificativa no caso de impossibilidade de fazê-la.

§ 2º 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.

Seção III

Do Elogio





Art. 21 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.

Seção IV

Da Reclamação e da Solicitação

Art. 22 A Reclamação e a Solicitação recebidas, desde que descritas de modo a atender padrões mínimos de coerência, serão encaminhadas à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da Reclamação ou da Solicitação conterá informação sobre a decisão administrativa final acerca do caso apontado, oferecendo solução de mérito ou informando a impossibilidade de seu prosseguimento.

Seção V

Da Denúncia

Art. 23 A Denúncia recebida será tratada caso contenha elementos mínimos de autoria e materialidade descritos 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 encaminhamento aos órgãos competentes para apuração, sobre os procedimentos a serem adotados e o respectivo número que identifique a Denúncia junto ao órgão para o qual foi encaminhada, ou sobre o seu arquivamento.





§ 2º A Denúncia poderá ser encerrada quando:

I - não contenha elementos mínimos indispensáveis à sua apuração; ou

II - seu autor descumpra os deveres de expor os fatos conforme a verdade, não proceda com lealdade, urbanidade e boa-fé, ou não preste as informações que lhe forem solicitadas para o esclarecimento dos fatos.

CAPÍTULO VI

DO RECEBIMENTO, DA ANÁLISE E DA RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES

Art. 24 A manifestação cadastrada pelo cidadão requerente, na Ouvidoria física ou online, será recebida, em primeiro momento, pela Ouvidoria Municipal.

§ 1º Às manifestações recebidas pelo Sistema de Ouvidoria Municipal de Dorés do Rio Preto será oferecida resposta conclusiva dentro do prazo de 30 (trinta) dias, prorrogáveis por mais 30 (trinta) dias, uma única vez, mediante justificativa expressa, devendo ser solicitada dentro dos primeiros 30 (trinta) dias.

§ 2º A Ouvidoria Municipal responsável pelo recebimento da Manifestação, analisará o seu conteúdo, e encaminhará para a Secretaria ou entidade que julgar competente para verificação, no âmbito da estrutura organizacional do Município de Dorés do Rio Preto, via e-mail.

§ 3º As Secretarias e entidades municipais deverão criar e-mail próprio, exclusivamente para o recebimento de manifestações de Ouvidoria, devendo ser acessado apenas pelo Secretário da pasta e por servidor formalmente, por ele, designado.

I - toda vez que houver a substituição do servidor designado pelo Secretário, nos moldes do §3º, a senha do e-mail deverá ser alterada e nova designação feita.

§ 4º Do recebimento da manifestação pela Secretaria ou entidade competente, a mesma deverá apurar e retornar a resposta para a Ouvidoria, dentro do prazo de 20 (vinte) dias, contados do recebimento, via e-mail, sendo que este prazo poderá ser prorrogado, uma única vez, por igual período, mediante justificativa expressa.





§ 5º Caso o servidor da Secretaria ou entidade identificar que a manifestação não é de sua competência, deve retorná-la à Ouvidoria de imediato, indicando o órgão que julga competente para administrar a demanda em questão, para que o mesmo a redirecione.

§ 6º Após o recebimento da resposta enviada pela Secretaria ou entidade responsável, a Ouvidoria terá o prazo de 10 (dez) dias para encaminhar a resposta ao cidadão requerente, quando o mesmo se identificar, sendo o prazo, contado do recebimento da resposta, prorrogável, uma única vez, por igual período, mediante justificativa expressa.

§ 7º No período de 10 (dez) dias, previsto no parágrafo anterior, a Ouvidoria realizará a avaliação da resposta frente ao questionamento apresentado, podendo solicitar acréscimo de informação ou adequações na escrita, por parte da Secretaria ou entidade, quando julgar necessário, com base nas orientações obtidas para tratamento de manifestações.

§ 8º É vedado à Ouvidoria alterar ou adequar as respostas encaminhadas diretamente das Secretarias ou entidades, por sua conta e risco, devendo sempre solicitar que o referido setor realize os ajustes que julgar necessários.

§ 9º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, a Secretaria deverá encaminhar para a Ouvidoria, via e-mail, as informações ausentes que julgam indispensáveis para a apuração, dentro dos 20 (vinte) dias, previstos no § 4º, deste artigo, para que esta, no prazo de 10 (dez) dias, dispostos no § 6º, solicite ao usuário a complementação das informações (Pedido de Complementação).

§ 10 A complementação de informações pelo manifestante deverá ser realizada dentro de 20 (vinte) dias. A falta de complementação das informações solicitadas pela Administração Pública acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.





§ 11 O pedido de complementação de informações interrompe o prazo regular de 30 (trinta) dias, previsto no § 1º, que passará a contar novamente a partir da resposta do usuário.

§ 12 Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva, dentro do prazo de 30 (trinta) dias, prorrogáveis, uma única vez, por igual período, mediante justificativa expressa, a Ouvidoria oferecerá, resposta intermediária, informando ao interessado acerca da análise prévia e dos encaminhamentos realizados, bem como das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação.

§ 13 Ainda que tenha sido oferecida resposta conclusiva ao usuário, e encerrada a manifestação, no caso de surgimento de novas informações sobre o conteúdo apresentado pelo requerente, que possam ser relevantes para o mesmo, poderá a Ouvidoria, a pedido da Secretaria ou entidade competente, reabrir a manifestação e acrescentar os dados atualizados.

Art. 25 Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta norma sob pena de responsabilidade do agente público. No entanto, poderá o servidor que a receber arquivá-la, não concedendo os demais encaminhamentos, por excesso de agressividade, ou por falta de fundamentação lógica, devendo apresentar e registrar justificativa plausível para tal conduta.

Art. 26 É vedado às ouvidorias impor ao usuário qualquer exigência relativa à motivação da manifestação.

Art. 27 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.

Art. 28 Após o encaminhamento da resposta será disponibilizado ao requerente uma Pesquisa de Satisfação, referente às respostas encaminhadas, para avaliá-las, de forma a promover melhorias nos serviços de Ouvidoria.





Art. 29 As Ouvidorias assegurarão ao usuário a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação, nos termos do art. 31 da Lei 12.527, de 2011.

§ 1º A preservação da identidade do manifestante dar-se-á com a proteção do nome e endereço, e aos demais dados de qualificação dos manifestantes que serão documentados separadamente, isto é, não tramitarão junto às manifestações, sendo armazenados apenas para fins estatísticos.

§ 2º As manifestações recebidas e encaminhadas às Secretarias e entidades competentes, pela Ouvidoria, via e-mail, não poderão conter informações do manifestante, caso o mesmo as preencha, com o intuito de preservar sua identidade e suas informações pessoais, bem como para proporcionar maior imparcialidade ao setor na apuração e na conclusão da manifestação, considerando a pequena extensão populacional do Município de Dores do Rio Preto.

CAPÍTULO VII

DO RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL DO SISTEMA DE OUVIDORIA MUNICIPAL

Art. 30 A Ouvidoria Municipal deverá elaborar, anualmente, relatório de gestão, consolidando as manifestações encaminhadas pelos usuários de serviços públicos devendo conter, no mínimo:

I - o número de manifestações recebidas no ano exercício;

II - a análise dos pontos recorrentes; e

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

Parágrafo único. O relatório de gestão deverá ser encaminhado à Controladoria, bem como ao Prefeito Municipal para conhecimento e manifestação, se julgarem necessário, e publicado no Portal da Transparência da Prefeitura de Dores do Rio Preto.

CAPÍTULO VIII

DAS CARTAS DE SERVIÇO





Art. 31 As Secretarias e entidades municipais deverão elaborar Cartas de Serviços ao Usuário, que corresponde a documento orientador direcionado ao cidadão usuário de serviços públicos, apresentando as seguintes informações:

- I** - identificação do órgão responsável, seu endereço e horário de funcionamento;
- II** - os serviços prestados;
- III** - as formas de acesso aos serviços oferecidos;
- IV** - os compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público;
- V** - os requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar aos serviços;
- VI** - principais etapas para o processamento e a conclusão do serviço;
- VII** - previsão do prazo máximo para o início e a conclusão do serviço;
- VIII** - a forma de prestação do serviço;
- IX** - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço;
- X** - prioridades de atendimento;
- XI** - mecanismos de comunicação com os usuários;
- XII** - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário deverá ser elaborada de forma objetiva, trazendo informações claras e precisas.

§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação no Portal da Transparência do Município de Dores do Rio Preto.

CAPÍTULO IX

DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 32 As Secretarias e demais entidades municipais deverão avaliar os serviços prestados, no âmbito de suas competências, por meio dos seguintes critérios:





- 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 recebidas dos usuários; e
- V** - medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§ 1º Os aspectos previstos nos incisos I, II e III do *caput* poderão ser mensurados por meio de questionários de pesquisa de satisfação disponibilizado nas dependências de cada Secretaria e entidade municipal, em local visível e de fácil acesso, para o cidadão que desejar expor sua opinião sobre os serviços prestados pelo Município de Dores do Rio Preto.

§ 2º Será disponibilizado o questionário de pesquisa de satisfação também nas unidades escolares, bem como nas unidades de saúde, para a avaliação pelo usuário dos serviços prestados pelas mesmas.

§ 3º Será também disponibilizado questionário de pesquisa de satisfação online, no site institucional da Prefeitura de Dores do Rio Preto, em aba específica, caso qualquer cidadão tenha interesse de manifestar seu nível de contentamento sobre órgão ou entidade municipal, de qualquer lugar.

§ 4º Os questionários de satisfação previstos nos §§ 1º, 2º e 3º deste artigo, serão disponibilizados ao longo de todo o ano, devendo ser recolhidos pela Ouvidoria, para análise e coleta de dados, após o período de 6 meses, isto é, nos meses de janeiro e julho.

§ 5º As informações obtidas por meio da análise dos questionários de satisfação serão computadas em Relatório semestral de Avaliação dos Serviços Públicos Municipais de Dores do Rio Preto, elaborado pela Ouvidoria Municipal, devendo incluir o *ranking* dos órgãos e das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários na





periodicidade a que se refere o § 4º, e servirá de subsídio para orientar e ajustar os serviços prestados.

§ 6º O Relatório semestral de Avaliação dos Serviços Públicos Municipais de Dores do Rio Preto, deverá ser publicado no Portal da Transparência do Município.

§ 7º As informações de que trata este artigo não se constituem em manifestações passíveis de acompanhamento pelos usuários de serviços públicos.

CAPÍTULO X DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 33 O agente público que der causa ao descumprimento deste Decreto estará sujeito às medidas disciplinares na forma da lei.

Art. 34 As atividades de Ouvidoria Municipal estarão sob a gestão da Unidade Central de Controle Interno.

§1º A critério do Gestor Municipal, as atividades de Ouvidoria, poderão passar para a competência de outro setor, devendo-se, para tanto, serem observados critérios de qualificação mínimos, bem como as demais disposições constantes neste Decreto e legislações correlatas.

Art. 35 Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário.

REGISTRE-SE, PUBLIQUE-SE E CUMPRE-SE.

Dores do Rio Preto/ES, 27 de maio de 2019.

CLEUDENIR JOSÉ DE CARVALHO NETO
Prefeito Municipal



ANEXO I

FORMULÁRIO DE OUVIDORIA FÍSICA

IDENTIFICAÇÃO DO MANIFESTANTE		
<input type="checkbox"/> Anônimo <input type="checkbox"/> Identificação com Restrição <input type="checkbox"/> Identificado		
Nome		
E-mail		
Telefone*		
IDENTIFICAÇÃO DA MANIFESTAÇÃO		
Nº da Manifestação		Data
Ouvidor Responsável		
TIPO DE MANIFESTAÇÃO		
<input type="checkbox"/> Elogio	<input type="checkbox"/> Reclamação	<input type="checkbox"/> Denúncia
<input type="checkbox"/> Sugestão	<input type="checkbox"/> Solicitação	
Local do Fato		
Nome do Envolvido		
Função do Envolvido		
Secretaria/Setor/Divisão		
DESCRIÇÃO DA MANIFESTAÇÃO		

