

DECRETO N.º 115/2019

REGULAMENTA, NO ÂMBITO DO MUNICÍPIO DE PERITIBA, A APLICAÇÃO DA LEI FEDERAL Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017, DEFINE A ORGANIZAÇÃO E O FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA MUNICIPAL, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

NEUSA KLEIN MARASCHINI, Prefeita do Município de Peritiba, Estado de Santa Catarina, no uso de suas atribuições legais e de conformidade com o Inciso X, Art. 111, da Lei Orgânica do Município de Peritiba, de 16 de Dezembro de 2009 e,

CONSIDERANDO o disposto na Lei Federal nº 13.460 de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública e a Instrução Normativa nº 1 da Ouvidoria-Geral da União da Controladoria-Geral da União de 05 de novembro de 2014;

CONSIDERANDO ainda que a referida Lei traz em seu bojo uma série de obrigações ao encargo do Poder Público Municipal, cabendo a este sua regulamentação e aplicação no âmbito do Poder Público Municipal;

CONSIDERANDO a necessidade de aprimorar o atendimento oferecido aos cidadãos, promover a participação do usuário na administração pública e facilitar o acesso da sociedade aos serviços prestados, visando sua efetividade,

DECRETA:

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Este Decreto regulamenta os procedimentos para a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos no âmbito do Município de Peritiba-SC, de que trata a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, a organização e o funcionamento do serviço de Ouvidoria Municipal.

Art. 2º Para os fins deste Decreto, além do disposto no art. 2.º da Lei Federal nº 13.460/2017, considera-se:

I - **Canal de atendimento:** local de atendimento presencial, site oficial, mídias sociais oficiais, telefones, carta ou qualquer outro meio que permita ao usuário fazer solicitações e obter informações e serviços públicos, bem como:

- a) Endereço eletrônico (e-mail), com o envio do formulário disponível no link da Ouvidoria, site institucional do Município de Peritiba (www.peritiba.sc.gov.br);
- b) Pessoalmente, com preenchimento do formulário físico;
- c) Através do Sistema Fala.BR Municípios no link disponível para acesso no site institucional do Município de Peritiba (www.peritiba.sc.gov.br).

II - **Solicitação:** requerimento para adoção de providências por parte dos órgãos e as entidades do Poder Executivo Municipal sobre assuntos relacionados à sua área de competência;

III - **Reclamação:** manifestação de desagrado ou protesto sobre serviço prestado; ação ou omissão da administração, de agente político ou de servidor do Município de Peritiba;

IV - **Denúncia:** ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação por parte dos órgãos e das entidades do Poder Executivo Municipal;

V - **Elogio:** demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;

VI - **Sugestão:** apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos prestados por parte dos órgãos e das entidades do Poder Executivo Municipal;

VII - **Certificação de identidade:** procedimento de conferência de identidade do manifestante por meio de documento de identificação válido, respeitado o disposto na legislação sobre sigilo e proteção de dados e informações pessoais.

Art. 3º O Município de Peritiba-SC disponibilizará ao usuário interessado a possibilidade de encaminhar sua manifestação por diferentes canais de atendimento, priorizando os meios eletrônicos.

§ 1º Os canais de atendimento deverão utilizar processos padronizados e uniformes, com vistas a possibilitar a mensuração de sua eficácia, eficiência e efetividade, permitindo a produção de indicadores que reflitam, prioritariamente, o comportamento da demanda e as necessidades do usuário.

§ 2º No atendimento aos usuários dos serviços públicos, o Município de Peritiba observará as seguintes práticas:

- I - gratuidade dos atos necessários ao exercício da cidadania;
- II - padronização de procedimentos referentes à utilização de formulários, guias e outros documentos congêneres; e
- III - vedação de recusa de recebimento de requerimentos pelos serviços de protocolo, exceto quando o órgão ou a entidade for manifestamente incompetente.

§ 3º Na hipótese referida no inciso III do § 2º, os serviços de protocolo deverão prover as informações e as orientações necessárias para que o interessado possa dar andamento ao requerimento.

§ 4º Após a protocolização de requerimento, caso o agente público verifique que o órgão ou a entidade que o recebera é incompetente para o exame ou a decisão da matéria, deverá providenciar a remessa imediata do requerimento ao órgão ou à entidade do Poder Executivo Municipal competente para conhecer do assunto.

§ 5º Quando a remessa referida no § 4º deste artigo não for possível, o interessado deverá ser comunicado imediatamente do fato para adoção das providências necessárias.

§ 6º As exigências necessárias para o requerimento serão feitas desde logo e de uma só vez ao interessado, justificando-se exigência posterior apenas em caso de dúvida superveniente.

§ 7º Não será exigida prova de fato já comprovado pela apresentação de documento ou informação válida.

§ 8º Para complementar informações ou solicitar esclarecimentos, a comunicação entre o órgão ou a entidade do Poder Executivo Municipal e o interessado poderá ser feita por qualquer meio, preferencialmente eletrônico.

§ 9º Exceto se existir dúvida fundada quanto à autenticidade ou previsão legal, fica dispensado o reconhecimento de firma e a autenticação de cópia dos documentos expedidos no País e destinados a fazer prova junto a órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal.

§ 10. A apresentação de documentos por usuários dos serviços públicos poderá ser feita por meio de cópia autenticada, dispensada nova conferência com o documento original.

§ 11. A autenticação de cópia de documentos poderá ser feita, por meio de cotejo da cópia com o documento original, pelo servidor público a quem o documento deva ser apresentado.

§ 12. Constatada, a qualquer tempo, a falsificação de firma ou de cópia de documento público ou particular, o órgão ou a entidade do Poder Executivo Municipal considerará não satisfeita a exigência documental respectiva e, no prazo de até 5 (cinco) dias, dará conhecimento do fato à autoridade competente para adoção das providências administrativas, civis e penais cabíveis.

CAPÍTULO II DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Art. 4º A Carta de Serviços ao Usuário apresentará os serviços oferecidos pelos órgãos e as entidades do Poder Executivo Municipal, nos termos do art. 7.º da

Lei Federal nº 13.460/2017, e será elaborada em linguagem simples, clara, objetiva, concisa e em formato acessível.

Art. 5º A Carta de Serviços ao Usuário deverá conter, no mínimo:

- I - os serviços efetivamente disponibilizados ao usuário;
- II - os requisitos e documentos que deverão ser apresentados para acessar o serviço pretendido, quando necessários;
- III - o prazo máximo para a prestação do serviço;
- IV - os locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço;
- V - os procedimentos para receber e responder as manifestações do usuário;
- VI - os mecanismos de consulta que poderão ser utilizados pelo usuário para acompanhar o andamento do serviço solicitado e para sua eventual manifestação;
- VII - o endereço, horário de funcionamento e expediente, e os canais de atendimento disponibilizados pelo Município de Peritiba/SC.
- VIII - usuários que farão jus à prioridade e previsão e tempo de espera para atendimento; e
- IX - informações sobre contato de todos os setores, órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal.

Art. 6º A Carta de Serviços ao Usuário ficará disponível no site oficial do Poder Executivo Municipal de Peritiba/SC, para consulta e impressão.

Art. 7º Independente da revisão anual, a atualização das informações constantes da Carta de Serviços ao Usuário deverá ser solicitada pelo setor responsável pela prestação de cada serviço, sempre que houver necessidade de alterar qualquer informação ali contida.

CAPÍTULO III DA OUVIDORIA DO PODER EXECUTIVO

SEÇÃO I DA ORGANIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO

Art. 8º A Ouvidoria do Poder Executivo será exercida pela Auditora de Controle Interno com a finalidade de cumprir as atribuições definidas pelo art. 13 e 14 da Lei Federal nº 13.460/2017, e neste Decreto.

Art. 9º A Ouvidoria do Poder Executivo deverá dialogar diretamente com os demais órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal de Peritiba/SC, e receberá destes o apoio necessário para o atendimento de todas as manifestações, dentro do prazo estabelecido no art. 18 deste decreto.

Art. 10. São objetivos da Ouvidoria do Poder Executivo:

I - facilitar e incentivar o acesso do usuário aos instrumentos de participação na gestão e na defesa de seus direitos;

II - promover a interlocução efetiva e atuar diretamente na defesa dos direitos do usuário quanto aos serviços públicos prestados pelo Poder Executivo Municipal;

III - acompanhar as atualizações da Carta de Serviços ao Usuário;

IV - definir, em conjunto com os órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal, metodologia padrão para aferir o nível de satisfação do usuário;

V - 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;

VI - organizar, analisar e divulgar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria e procedimentos operacionais, a fim de subsidiar recomendações e propostas de medidas que visem ao aprimoramento da prestação de serviços públicos, bem como para corrigir eventuais falhas;

VII - propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos ofertados pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal.

Parágrafo único. A Carta de Serviços ao Usuário, a forma de acesso, as orientações de uso e as informações sobre os serviços prestados ao Cidadão, deverão ser objeto de permanente divulgação e mantidos visíveis e acessíveis ao público nos portais institucionais e de prestação de serviços na internet.

Art. 11. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias irão:

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos;

II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Art. 12. O relatório de gestão de que trata o inciso II do art. 11 deverá indicar, ao menos:

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:

I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria;

II - disponibilizado integralmente na internet.

SEÇÃO II DA MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO

Art. 13. Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações, sob pena de responsabilidade do agente público e aplicação de sanções previstas no Estatuto do Servidor Público (Lei Municipal nº 1.223/99).

Art. 14. A manifestação do usuário será dirigida à Ouvidoria do Poder Executivo e conterà a identificação do requerente.

§ 1º A identificação de que trata o caput deste artigo não conterà exigências que inviabilizem a manifestação.

§ 2º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos que levaram o usuário a apresentar a manifestação.

§ 3º As manifestações que não contiverem a identificação do usuário serão tratadas como informações e não obrigarão resposta conclusiva.

§ 4º A Ouvidoria do Poder Executivo poderá receber e coletar informações do usuário, com a finalidade de avaliar a prestação dos serviços públicos, bem como auxiliar na detecção e correção de irregularidades, com o respectivo encaminhamento aos setores competentes, sempre que cabível.

§ 5º A manifestação que constituir comunicação de irregularidade será enviada ao Chefe do Poder Executivo para que este determine sua apuração, se entender adequado, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

§ 6º Poderá ainda ser exigida certificação da identidade do usuário quando necessário o acesso à informação pessoal.

Art. 15. Recebida a manifestação, a Ouvidoria do Poder Executivo procederá à análise prévia e, se necessário, a encaminhará aos setores responsáveis para que prestem as informações ou adotem providências cabíveis.

Parágrafo único. Os setores responsáveis deverão devolver a manifestação à Ouvidoria com a resposta pertinente no prazo de 20 (vinte) dias, contados da data de recebimento do pedido no setor, prorrogável uma vez por igual período mediante justificativa expressa.

Art. 16. Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria do Poder Executivo solicitará ao usuário a complementação de informações, que deverá ser atendida no prazo de 30 (trinta) dias, contado da data do recebimento do pedido pelo usuário.

§ 1º A solicitação de complementação de informações suspenderá o prazo previsto no art. 18 deste Decreto, que será retomado a partir da data de resposta do usuário.

§ 2º A falta de complementação da informação pelo usuário-requerente no prazo estabelecido no caput deste artigo acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

Art. 17. Após recebimento, autuação, análise e classificação da manifestação, a Ouvidoria do Poder Executivo procederá ao seguinte encaminhamento:

I - **elogio:** será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público e à sua chefia imediata;

II - **reclamação:** será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público;

III - **sugestão:** será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, à qual caberá manifestar-se acerca da possibilidade de adoção da providência sugerida;

IV - **solicitação:** será encaminhada ao setor ou departamento correspondente à realização da prestação do serviço, quando a solicitação não puder ser resolvida pela própria Ouvidoria do Poder Executivo;

V - **denúncia:** sendo hipótese de conter elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios, será encaminhada ao Chefe do Poder Executivo Municipal.

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

Art. 18. A manifestação do usuário deverá ser respondida preferencialmente por meio eletrônico, no prazo de 30 (trinta) dias, contados da data do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa.

Art. 19. É vedada a cobrança de qualquer valor referente aos procedimentos de ouvidoria, ressalvados os custos para a reprodução de documentos, mídias digitais, postagem e correlatos.

Parágrafo único. A cobrança de que trata o caput deste artigo será dispensada quando o usuário comprovar carência financeira, por meio de documentos oficiais ou declaração própria, apresentados até a retirada ou envio do material.

Art. 20. A Ouvidoria do Poder Executivo e os setores envolvidos na manifestação assegurarão 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 Federal 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 IV DA SOLICITAÇÃO DE SIMPLIFICAÇÃO

Art. 21. Os usuários dos serviços públicos poderão apresentar Solicitação de Simplificação, por meio de formulário próprio (Anexo II deste Decreto) ao Poder Executivo Municipal, quando a prestação de serviço público não observar o disposto neste decreto.

§ 1º A Solicitação de Simplificação deverá ser apresentada, preferencialmente, por meio eletrônico, em canal único oferecido pela Ouvidoria do Poder Executivo.

§ 2º Sempre que recebida por meio físico, os órgãos e as entidades deverão digitalizar a Solicitação de Simplificação e promover a sua inserção no canal a que se refere o § 1º deste artigo.

Art. 22. Do formulário Simplifique, deverá constar:

- I - a identificação do solicitante;
- II - a especificação do serviço objeto da simplificação;
- III - o nome do órgão ou da entidade perante o qual o serviço foi solicitado;
- IV - a descrição dos atos ou fatos; e
- V - facultativamente, a proposta de melhoria.

CAPÍTULO V DA AVALIAÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 23. Os serviços prestados pelo Poder Executivo Municipal serão avaliados periodicamente, no mínimo a cada ano, por pesquisa de satisfação realizada pela própria Ouvidoria, avaliando os 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. O relatório contendo o resultado da avaliação, os comentários e as providências adotadas pelos setores competentes quanto ao aprimoramento na prestação dos serviços será publicado na página oficial da internet, no mês subsequente ao da conclusão do levantamento.

Art. 24. A avaliação de que trata o artigo anterior deverá conter, no mínimo, dados sobre a qualidade do atendimento prestado ao usuário, a eficácia dos meios utilizados para a prestação dos serviços, o cumprimento de prazos e o nível de satisfação.

CAPÍTULO VI DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 25. As despesas decorrentes da execução deste decreto correrão por conta das dotações orçamentárias próprias.

Art. 26. Este decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Peritiba – SC., 29 de Agosto de 2019.

NEUSA KLEIN MARASCHINI
Prefeita Municipal

Registrado e Publicado
Em 29/08/2019

Celestino Borges Vieira
Responsável pela publicação

ANEXO I

FORMULÁRIO DE MANIFESTAÇÃO À OUVIDORIA

Manifestação n° ____ /20__

Nome Completo:_____.

E-mail:_____.

CPF: _____._____._____. - _____. **Telefone:** (____)_____.

Cidade:_____.

Tipo: () Denúncia () Elogio () Reclamação () Sugestão
() Solicitação/providência

Mensagem:

Peritiba, ____ de _____ de 2019.

Assinatura

ANEXO II

Solicitação de Simplificação

Solicitação nº ____ /20__

Solicitante: _____.

E-mail: _____.

CPF: _____._____._____-_____. Telefone: (____) _____.

Cidade: _____.

Serviço objeto da simplificação: _____

Órgão/entidade responsável: _____

Fatos:

Sugestão: _____

_____.

Peritiba, ____ de _____ de 2019.

Assinatura