DECRETO Nº 4.786, DE 03 DE ABRIL DE 2025.

EMENTA: Regulamenta a Lei n° 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública municipal e institui o sistema de ouvidoria do poder executivo do Município de Itatiaia e dá outras providências.

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE ITATIAIA, no uso das atribuições que lhe são conferidas pela legislação em vigor;

CONSIDERANDO o disposto no artigo 37, § 3° da Constituição Federal cujo teor informa que a lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta;

CONSIDERANDO a necessidade de regulamentação da Lei n° 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;

CONSIDERANDO a necessidade de assegurar a plena efetivação das disposições da Lei nº 913, de 08 de outubro de 2018, notadamente no que tange à regulamentação, implementação e adequado funcionamento do sistema de ouvidoria municipal; e

CONSIDERANDO que todo o usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, sendo-lhes assegurado à faculdade de apresentar manifestações perante a administração pública acerca de serviços públicos,

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 n° 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 2º O disposto neste Decreto se aplica aos órgãos da administração pública municipal direta e indireta.

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 ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal;

V - Solicitação de providências: pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública federal;

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 federal, 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

DO SISTEMA DE OUVIDORIA DO PODER EXECUTIVO MUNICIPAL

Art. 4º Fica instituído o Sistema de 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.

Art. 5º São objetivos do Sistema de 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. 7° da Lei n° 13.460, de 2017.

Art. 6º Integram o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo municipal:

I - Como órgão central, a Ouvidoria Geral do Município de Itatiaia; e

II - Unidades setoriais, a Ouvidoria da Saúde, as ouvidorias dos órgãos e das entidades da administração pública municipal abrangidos por este Decreto e, na inexistência destas, as unidades

diretamente responsáveis pelas atividades de ouvidoria.

Art. 7º As atividades de ouvidoria das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo municipal ficarão sujeitas à orientação normativa e à supervisão técnica da Ouvidoria Geral com o apoio da Controladoria Geral do Município, da Procuradoria Jurídica e da Advocacia Geral.

Art. 8º Sempre que solicitadas, ou para atender a procedimento regularmente instituído, as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo municipal remeterão ao órgão central de dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas.

Seção I

DAS COMPETÊNCIAS

Art. 9º - Compete às unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo municipal:

I - Executar as atividades de ouvidoria previstas no art. 13 da Lei n° 13.460, de 2017;

II - Propor ações e sugerir prioridades nas atividades de ouvidoria de sua área de atuação;

III - Informar ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo municipal a respeito do acompanhamento e da avaliação dos programas e dos projetos de atividades de ouvidoria;

IV - Organizar e divulgar informações sobre atividades de ouvidoria e procedimentos operacionais;

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, de que trata o art. 7° da Lei n° 13.460, de 2017; e

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.

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 das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo quanto ao cumprimento do disposto nos art. 13 e art. 14 da Lei nº 13.460, de 2017.

Art. 10. Compete ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo municipal:

I - I- Estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei nº 13.460, de 2017;

II - Monitorar a atuação das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo municipal no tratamento das manifestações recebidas;

III - Promover a capacitação e o treinamento relacionados com as atividades de ouvidoria e de proteção e defesa do usuário de serviços públicos;

IV - IV- Manter sistema informatizado de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades da administração pública municipal a que se refere o art. 2°, com vistas ao recebimento, à análise e ao atendimento das manifestações enviadas para as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo municipal;

V - V- Definir, em conjunto com a Secretaria Municipal de Governo, metodologia padrão para aferir o nível de satisfação dos usuários de serviços públicos;

VI - Manter base de dados com as manifestações recebidas de usuários;

VII - Sistematizar as informações disponibilizadas pelas unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo municipal, consolidar e divulgar estatísticas, inclusive aquelas indicativas de nível de satisfação dos usuários com os serviços públicos prestados;

VIII - Propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;

Seção II

DO RECEBIMENTO, DA ANÁLISE E DA RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES

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

Art. 12. Os procedimentos de que trata este Decreto são gratuitos, vedada a cobrança de importâncias ao usuário de serviços públicos.

Art. 13. São vedadas as exigências relativas aos motivos que determinaram a apresentação de manifestações perante a unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo municipal.

Art. 14. 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. 15. As manifestações serão apresentadas preferencialmente em meio eletrônico, por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades da administração pública municipal a que se refere o art. 2°.

§ 1º - Os órgãos e as entidades da administração pública municipal a que se refere o art. 2° disponibilizarão o acesso ao Fala.BR em seus sítios eletrônicos, em local de destaque.

§ 2º - Na hipótese de a manifestação ser recebida em meio físico, a unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo promoverá a sua digitalização e a sua inserção imediata no Fala.BR.

§ 3º - A unidade do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo que receber manifestação sobre matéria alheia à sua competência remeterá à Ouvidoria Geral que encaminhará a demanda ao Órgão responsável pelas providências requeridas.

Art. 16. As unidades que compõem o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo municipal responderão às manifestações em linguagem clara, objetiva, simples e compreensível.

Art. 17. As unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo elaborarão e apresentarão resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de 30 (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.

§ 1º - Recebida a manifestação, as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo procederão à análise prévia e, se necessário, a encaminharão às áreas responsáveis pela adoção das providências necessárias.

§ 2º - Sempre que as informações apresentadas pelo usuário de serviços públicos forem insuficientes para a análise da manifestação, as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo solicitarão ao usuário a complementação de informações, que deverá ser atendida no prazo de 30 (trinta) dias, contado da data de seu recebimento.

§ 3º - Não serão admitidos pedidos de complementação sucessivos, exceto se referentes à situação surgida com a nova documentação ou com 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 de informação pelo usuário de serviços públicos no prazo estabelecido no § 2º acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

§ 6º - As unidades que compõem o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo poderão solicitar informações às áreas dos órgãos e das entidades da administração pública responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder no prazo de 20 (vinte) dias, contado da data de recebimento do pedido na área competente, prorrogável uma vez por igual período mediante justificativa expressa.

Art. 18. O elogio recebido pela unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público e à sua chefia imediata.

Art. 19. A reclamação recebida pela unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo 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. 20. A sugestão recebida pela unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo 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.

Art. 21. A denúncia recebida pela unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo será conhecida na hipótese de conter elementos mínimos descritivos de irregularidades ou indícios que permitam a administração pública a chegar 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. 22. As unidades que compõem o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo municipal poderão 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 à Controladoria Geral do Município para a sua apuração, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

Art. 23. As unidades que compõem o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo assegurarão a proteção de 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 n° 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 III

DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 24. A Ouvidoria Geral do Município editará as normas complementares necessárias ao funcionamento do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo.

Art. 25. Os órgãos e as entidades da administração pública municipal que já possuírem sistemas próprios de recebimento e tratamento de manifestações adotarão as providências necessárias para a integração ao Fala.BR, na forma estabelecida pela Ouvidoria Geral, no prazo de 1 (um) ano, contado da data de publicação deste Decreto.

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

Art. 27. Revogam-se as disposições em contrário.

KAIO MARCIO RESENDE DE PAIVA

PREFEITO MUNICIPAL