



Prefeitura da Estância Turística de Piraju

DECRETO Nº 5.979/2019

Regulamenta no âmbito municipal, a aplicação da Lei Federal n. 13.460, de 18 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa do usuário dos serviços públicos da administração pública.

O **PREFEITO MUNICIPAL DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE PIRAJU**, Estado de São Paulo, no uso de suas atribuições legais,

DECRETA:

Art. 1º - Fica instituída a Ouvidoria Geral do Município da Estância Turística de Piraju, que tem por objetivo receber e apurar manifestações relativas às prestações dos serviços públicos da administração pública municipal direta e indireta, bem como das entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos públicos, na prestação de serviços à população, conforme inciso I do § 3º do artigo 37 da Constituição Federal e Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

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

- I – **USUÁRIO**: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;
- 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; e,
- 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 – **RECLAMAÇÃO**: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público;
- VII – **DENÚNCIA**: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- VIII - **ELOGIO**: demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
- XIX - **SUGESTÃO**: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Municipal;



Prefeitura da Estância Turística de Piraju

Art. 3º - Ficam subordinadas ao regime deste Decreto as entidades privadas, relativamente aos recursos que receberem do Poder Executivo Municipal, mediante subvenções, contrato de gestão, termo de colaboração ou fomento, convênios, acordo, ajustes ou outros instrumentos congêneres.

Art. 4º - O acesso do usuário a informações será regido pelos termos da Lei Municipal 3.652 de 23 de novembro de 2012.

Art. 5º - A Ouvidoria Geral do Município tem as seguintes atribuições:

I – promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

II – acompanhar a prestação dos serviços, visando garantir a sua efetividade;

III – propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

IV – auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos na Lei Federal 13.460/2017.

V – propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos dos usuários, em observância às determinações na Lei Federal 13.460/2017.

VI – promover a mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

VII – receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuários perante a administração pública municipal direta e indireta, bem como das entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos públicos, na prestação de serviços à população.

VIII – diligenciar junto às unidades da Administração para a prestação por estes, de informações e esclarecimentos sobre atos praticados ou de sua responsabilidade, objeto de manifestações, na forma do inciso I deste artigo;

XIX – manter sigilo, quando solicitado, sobre as reclamações ou denúncias, bem como sobre a sua fonte, providenciando junto aos órgãos competentes, proteção aos denunciantes;

X – informar ao interessado as providências adotadas em razão de seu pedido, excepcionando os casos em que a lei assegurar o dever de sigilo;

XI – recomendar aos órgãos da Administração a adoção de mecanismos que dificultem e impeçam a violação do patrimônio e outras irregularidades comprovadas;

XII – elaborar e publicar anualmente no Diário Oficial Eletrônico do Município, relatório de suas atividades e avaliação de qualidade dos serviços públicos municipais;

XIII – coordenar ações integradas com os diversos departamentos da municipalidade, a fim de encaminhar, de forma intersetorial, as reclamações dos munícipes que envolvam mais de um órgão ou departamento da administração direta e indireta;

XIV – comunicar ao Prefeito Municipal, ao Departamento ou órgão da administração pública direta competente a apuração de todo e qualquer ato lesivo ao patrimônio público de que venha a ter ciência em razão do exercício de suas funções, mantendo atualizado arquivo de documentação relativo às reclamações, denúncias e representações recebidas.



Prefeitura da Estância Turística de Piraju

XV – implementar as medidas necessárias à estruturação do Conselho de Usuários e à execução e publicação da “Carta de serviços aos Usuários”, na forma da Lei Federal 13.460/2017;

XVI – promover anualmente avaliação dos serviços prestados e sua publicação, na forma do artigo 23 da Lei Federal 13.460/2017.

Parágrafo único - A Ouvidoria Geral do Município deverá manter:

I – Sistema informatizado que permita o recebimento e tratamento das manifestações recebidas pela Administração Pública Municipal;

II – Sítio eletrônico que promova a interação entre a sociedade e a Administração Pública Municipal, bem como a divulgação de informações e estatísticas dos serviços prestados pela Ouvidoria Geral do Município.

Art. 6º - A Ouvidoria Geral do Município será dirigida pelo Ouvidor Municipal, a ser nomeado pelo Prefeito, entre os servidores já pertencentes ao quadro efetivo.

Art. 7º - Compete ao Ouvidor Municipal:

I – representar a Ouvidoria Municipal diante das unidades administrativas municipais da administração pública direta e indireta, das entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos públicos, dos demais Poderes e perante a sociedade;

II – promover articulação e parcerias com outros organismos públicos e privados;

III – propor aos Departamentos e órgãos da Administração, resguardadas as respectivas competências, a instauração de sindicâncias, inquéritos e outras medidas destinadas à apuração das responsabilidades administrativas, civis e criminais;

IV – requisitar diretamente e sem qualquer ônus, de qualquer departamento ou órgão da administração pública, informações, certidões ou cópias de documentos com as reclamações ou denúncias recebidas, na forma da lei;

V – recomendar a adoção de providências que entender pertinentes, necessárias ao aperfeiçoamento dos serviços prestados à população pela Administração Municipal;

VI – recomendar aos Departamentos e órgãos da Administração direta a adoção de mecanismos que dificultem e impeçam a violação do patrimônio público e outras irregularidades comprovadas;

VII – celebrar termos de cooperação com entidades públicas e privadas nacionais, que exerçam atividades congêneres às da Ouvidoria.

Art. 8º - Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos.

Art. 9º - As manifestações serão dirigidas à Ouvidoria Geral do Município e deverão conter especificação de forma clara e precisa do objeto do protocolo e a identificação do requerente.

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

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



Prefeitura da Estância Turística de Piraju

§ 3º - A manifestação poderá ser feita por meio eletrônico, ou correspondência convencional, telefone ou de forma presencial, hipótese em que deverá ser reduzida a termo.

§ 4º - Em caso de apresentação da manifestação de forma presencial, via telefone ou por correspondência convencional o requerente deverá fornecer endereço eletrônico válido ou endereço físico, para recebimento de comunicação ou da resposta requerida.

§ 5º - Na hipótese de a manifestação ser recebida em meio físico, a Ouvidoria Geral do Município promoverá a sua digitalização e a sua inserção o sistema informatizado gerenciador de ouvidoria.

§ 6º - 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.

§ 7º - Os órgãos e entidades públicas abrangidas 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.

§ 8º - 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. 10 - Não serão atendidas manifestações que sejam:

I - genéricas;

II - desproporcionais ou desarrazoadas; ou

III – que não contenham elementos mínimos para efetiva apuração dos fatos.

Art. 11 - Os Departamentos e órgãos da Administração pública direta e indireta, subordinadas ao regime deste Decreto, responderão às manifestações em linguagem clara, objetiva, simples e compreensível.

Art. 12 - A Ouvidoria Geral do Município apresentará resposta conclusiva às manifestações recebidas, no prazo de trinta dias, contado da data de seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa a ser encaminhada ao usuário de serviço público.

§ 1º - Recebida a manifestação, a Ouvidoria Geral do Município, procederá análise prévia e, se necessário, a encaminhará 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, a Ouvidoria Geral do Município, solicitará ao usuário a complementação de informações, que deverá ser atendida no prazo de trinta dias.



Prefeitura da Estância Turística de Piraju

§ 3º - Não serão admitidos pedidos de complementação sucessivos, exceto se referentes à 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 Geral do Município poderá solicitar informações às áreas dos Departamentos, dos órgãos e das entidades da administração pública direta e indireta, 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 para que a Ouvidoria Geral do Município notifique o usuário de serviço público.

§ 7º - A manifestação poderá ser encerrada, sem produção de resposta conclusiva, quando o seu autor:

I – deixar de expor os fatos conforme a verdade;

II – não proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;

III – agir de modo temerário; ou

IV – não prestar as informações que lhe forem solicitadas para o esclarecimento dos fatos.

Art. 13 - O elogio recebido pela Ouvidoria Geral do Município será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público e à sua chefia imediata.

Parágrafo único – A resposta conclusiva do elogio conterá informação sobre o encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

Art. 14 - A reclamação recebida pela Ouvidoria Geral do Município 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.



Prefeitura da Estância Turística de Piraju

Art. 15 - A sugestão recebida pela Ouvidoria Geral do Município 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. 16 - A denúncia recebida pela Ouvidoria Geral do Município será conhecida na hipótese de conter elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios que permitam a administração pública checar tais elementos.

§ 1º - A denúncia poderá ser encerrada quando:

I - Estiver dirigida a órgão ou entidade não pertencente ou não vinculada ao Poder Executivo Municipal; ou

II - Não contenha elementos mínimos indispensáveis à sua apuração.

§ 2º - 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, exceto o previsto no § 5º do art. 12.

§ 3º - As informações a que se refere o caput, quando não contiverem a identificação do usuário ou não configurarem manifestações nos termos deste Decreto não acarretam obrigação de criação de resposta conclusiva.

§ 4º - As informações que constituírem comunicações de irregularidade, ainda que de origem anônima, serão enviadas ao órgão ou à entidade da administração pública competente para a sua apuração, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

Art. 17 - A Ouvidoria Geral do Município 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.

Art. 18 - A Ouvidoria Geral do Município, os Departamentos Municipais e os órgãos da administração pública direta ou indireta, 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 nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 .

§ 1º - A inobservância ao disposto no caput sujeitará o agente público às penalidades legais pelo seu uso indevido.

§ 2º - Caso seja indispensável à apuração dos fatos, o nome do denunciante será encaminhado ao órgão apuratório, que ficará responsável a restringir acesso à identidade do manifestante à terceiros



Prefeitura da Estância Turística de Piraju

§ 3º - A restrição de acesso estabelecida no caput deste dispositivo não se aplica caso se configure, após apuração dos fatos, denúncia caluniosa, nos termos do art. 339 do Decreto-Lei nº 2848 de 7 de dezembro de 1940, ou flagrante má-fé por parte do manifestante.

Art. 19 - O Prefeito Municipal da Estância Turística de Piraju adotará as providências necessárias para que seus servidores conheçam as normas e observem as medidas e procedimentos para o tratamento de manifestações de interesse do cidadão.

Art. 20 – Este Decreto entra em vigor a partir de 01 de julho de 2019.

PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA TURÍSTICA
DE PIRAJU, EM 24 DE JUNHO DE 2019.

JOSÉ MARIA COSTA
PREFEITO MUNICIPAL

Publicado no Departamento de Administração, na data supra.

PAULO DONIZETTI SARA
DIRETOR ADMINISTRATIVO