

## DECRETO Nº 120, DE 21 DE DEZEMBRO DE 2022

Regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos do Poder Executivo Municipal e dá outras providências.

ORLEI JOSÉ GRASSELLI, no uso das atribuições que lhe a Lei Orgânica Municipal, e tendo em vista os dispostos na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI), e Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 (Código de Defesa dos Usuários – CDU),

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 federal, direta e indireta, de que trata a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 (Código de Defesa dos Usuários – CDU) do Poder Executivo Municipal de Ipiranga do Norte - MT.

Art. 2º O disposto neste Decreto se aplica:

I - aos órgãos da administração pública municipal direta, autárquica e fundacional: Prefeitura Municipal, Serviço Autônomo de Água e Esgoto – SAAE e Fundo Municipal de Previdência Social – IPIRANGA PREVI;

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 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;

VII - decisão administrativa final - ato administrativo por meio do qual o órgão ou a entidade da administração pública federal se posiciona sobre a manifestação, com apresentação de solução ou comunicação quanto à sua impossibilidade;

VIII - pseudonimização - tratamento por meio do qual um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional mantida separadamente pelo controlador em ambiente controlado e seguro.

## CAPÍTULO II

### DO SISTEMA DE OUVIDORIA DO PODER EXECUTIVO MUNICIPAL

Art. 4º Fica instituído o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal, denominado SOV, 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;

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 federal responsáveis por esses serviços; e

IV - acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário.

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

I - como órgão central, a Controladoria-Geral do Município – CGM;

II - como unidades setoriais, 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 do órgão central, sem prejuízo da subordinação administrativa ao órgão ou à entidade da administração pública municipal a que estiverem subordinadas.

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 dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas.

Art. 9º A unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal será diretamente subordinada à autoridade máxima do órgão ou da entidade da administração pública federal a que se refere o art. 2º.

### Seção I

## Das competências

Art. 10. Compete às unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal:

I - executar as atividades de ouvidoria previstas no art. 13 da Lei nº 13.460, de 26 de junho 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. 7º da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 (Código de Defesa dos Usuários – CDU);

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 federal serão submetidos à supervisão técnica da Controladoria Geral do Município – CGM quanto ao cumprimento do disposto nos art. 13e 14 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 11. Compete ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo municipal:

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 - manter sistema informatizado de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades da administração pública federal a que se refere o art. 2º, 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 - definir, em conjunto com as demais órgãos municipais, 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; e

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

Art. 13. Os procedimentos de que trata este Decreto são gratuitos, vedada a cobrança de importâncias ao usuário de serviços públicos.

Art. 14. 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. 15. 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. 16. As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio do Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Municipal, de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades da administração pública a que se refere o art. 2º.

§ 1º Os órgãos e as entidades da administração pública municipal, a que se refere o art. 2º, disponibilizarão o acesso ao sistema informatizado 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 municipal promoverá a sua digitalização e a sua inserção imediata no sistema informatizado.

§ 3º O Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo municipal que receber manifestação sobre matéria alheia à sua competência a encaminhará à unidade do Sistema de Ouvidoria responsável pelas providências requeridas, exceto quando se tratar de denúncia.

§ 4º O encaminhamento de denúncia com elementos de identificação do denunciante entre outras unidades do Sistema de Ouvidoria será precedida de consentimento do denunciante, sem o qual a denúncia somente poderá ser encaminhada após a sua pseudominização pela unidade encaminhadora.

Art. 17. As unidades que compõem o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo municipal responderão às manifestações em linguagem clara, objetiva, simples e compreensível.

Art. 18. As unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo municipal elaborarão e apresentarão resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de 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 municipal procederão à análise prévia e, se necessário, a encaminharão às áreas responsáveis pela adoção das providências necessárias.

§ 2º Se 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 municipal solicitarão ao usuário a sua complementação, que deverá ser atendida no prazo de vinte dias, contado da data do seu recebimento.

§ 3º Não serão admitidos pedidos de complementação sucessivos, exceto se referentes a 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 As unidades que compõem o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo municipal poderão solicitar informações às áreas dos órgãos e das entidades da administração pública municipal 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.

Art. 19. O elogio recebido pela unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo municipal será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público e à sua chefia imediata.

Art. 20. A reclamação recebida pela unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo municipal 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. 21. A sugestão recebida pela unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo municipal 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. 22. A denúncia recebida pela unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo municipal será conhecida na hipótese de conter elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios que permitam a administração pública municipal a chegar a 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, exceto o previsto no § 5º do art. 19.

Art. 23. 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, configurarão manifestações nos termos do disposto neste Decreto e a resposta conclusiva será registrada no sistema informatizado para conhecimento do manifestante anônimo, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia, previstos no art. 4º da Lei nº 13.460/2017.

§ 2º As informações que constituírem comunicações de irregularidade, ainda que de origem anônima, serão enviadas ao órgão ou à entidade da administração pública federal competente para a sua apuração, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

Art. 24. As unidades que compõem o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo municipal 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.

Parágrafo único. A inobservância ao disposto no caput sujeitará o agente público às penalidades legais pelo seu uso indevido.

## CAPÍTULO II

### DOS CONSELHOS DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 25. Sem prejuízo de outros meios de participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos, o Poder Executivo Municipal, a que se refere o art. 2º, criará um ou mais conselhos de usuários de serviços públicos, em conformidade com os serviços previstos na Carta de Serviços ao Usuário.

Art. 26. Os conselhos de usuários de serviços públicos são órgãos de natureza consultiva, aos quais compete:

I - acompanhar e participar da avaliação da qualidade e da efetividade da prestação dos serviços públicos;

II - propor melhorias na prestação dos serviços públicos e contribuir para a definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário; e

III - acompanhar e auxiliar na avaliação da atuação das ouvidorias do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo municipal.

Art. 27. Os conselhos de usuários de serviços públicos serão compostos por usuários dos serviços públicos, selecionados dentre aqueles que se candidatarem mediante chamamento público conduzido pela Controladoria Geral do Município – CGM, responsável pela supervisão da execução do serviço público a ser avaliado.

§ 1º O chamamento público a que se refere o caput será realizado por meio que garanta ampla publicidade e que seja apto a alcançar, no mínimo, os usuários de serviços públicos;

§ 2º O usuário que quiser se candidatar informará os serviços públicos cujo conselho tenha interesse em participar.

§ 3º A unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo municipal responsável pela supervisão do serviço poderá adotar critérios adicionais de seleção que garantam a representatividade dos usuários inscritos no chamamento público a que se refere o caput.

Art. 28. Os conselheiros farão avaliações individualizadas dos serviços, as quais serão consolidadas eletronicamente, a fim de subsidiar as ações das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo municipal.

§ 1º A convocação dos conselheiros para as avaliações individualizadas dos serviços, nos termos do disposto no caput, deverá ser realizada, no mínimo, a cada doze meses.

§ 2º A participação nos conselhos de usuários de serviços públicos será considerada prestação de serviço público relevante, não remunerada.

Art. 29. O exercício das atribuições dos membros dos conselhos de usuários de serviços públicos ocorrerá por meio de sistema eletrônico específico integrado ao Sistema Informatizado, a ser disponibilizado pela Controladoria-Geral do Município – CGM.

Art. 29. O exercício das atribuições dos membros dos conselhos de usuários de serviços públicos ocorrerá por meio de sistema eletrônico específico.

Parágrafo único. O sistema de que trata o caput permitirá:

I - a realização de pesquisas de satisfação e de pesquisas de cliente oculto focadas nos usuários, a serem executadas pelos conselheiros;

II - a coleta organizada de dados acerca de sugestões de melhoria na prestação dos serviços avaliados;

III - a coleta organizada de dados acerca da avaliação do atendimento prestado pelas unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo municipal; e

IV - o registro e a manutenção dos cadastros dos conselheiros.

Art. 30. As unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo municipal disponibilizarão, em sítio eletrônico atualizado:

I - a metodologia e os meios de consolidação dos dados coletados pelo sistema de que trata o art. 29, incluídos os algoritmos utilizados para o tratamento automatizado dos dados;

II - as informações consolidadas das avaliações e das sugestões coletadas pelo sistema, por meio de relatórios ou painéis digitais; e

III - a metodologia e os critérios adicionais de seleção para convocação dos candidatos a conselheiros cadastrados, quando for o caso.

Art. 31. O órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo municipal manterá em sítio eletrônico painel digital com as avaliações realizadas pelos conselhos de usuários de serviços públicos acerca da atuação das unidades do referido Sistema.

Art. 32. O disposto neste Decreto não exclui mecanismos acessórios que garantam o acesso ao processo de avaliação dos serviços públicos por grupos amostrais digitalmente não inseridos.

### CAPÍTULO III

#### DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 33. A Controladoria Geral do Município - CGM editará as normas complementares necessárias ao funcionamento do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo municipal, bem como, estabelecerá as diretrizes para as ações de estímulo à participação dos usuários nos conselhos de usuários de serviços públicos.

Art. 34. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Ipiranga do Norte, 21 de dezembro de 2022.

ORLEI JOSÉ GRASSELI  
Prefeito Municipal