

**DECRETO Nº 0098/2019-GPMB, DE 15 DE FEVEREIRO DE 2019.**

**REGULAMENTA A ESTRUTURA, ORGANIZAÇÃO E  
FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA MUNICIPAL, E  
DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.**

**O PREFEITO MUNICIPAL DE BARCARENA**, no uso de suas atribuições legais, nos termos do art. 23, inciso III, da Lei Orgânica do Município, e

**Considerando**, que a [Lei Complementar nº 09](#), de 10 de Abril de 2003, cria a Procuradoria Geral do Município – PGM, a Ouvidoria Municipal, estrutura a carreira de Procurador;

**Considerando**, que a [Lei Federal nº 13.460](#), de 26 de junho de 2017, dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;

**Considerando**, a necessidade de regulamentar os procedimentos de serviços de recebimento, cadastro, controle, encaminhamento e respostas das demandas da sociedade submetidas à Ouvidoria Municipal, no âmbito do Poder Executivo,

**DECRETA:**

**CAPÍTULO I**

**DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 1º-** Fica regulamentada a Ouvidoria Municipal, criada pela Lei Complementar nº 09, de 10 de Abril de 2003, vinculada à Procuradoria Geral do Município, define às áreas de sua atuação e estabelece a estrutura administrativa necessária para o seu funcionamento.

**Art. 2º-** O disposto neste Decreto aplicar-se-á aos órgãos da Administração Municipal Direta, às autarquias, às fundações públicas, às empresas controladas pelo Município e às demais entidades prestadoras de serviços públicos municipais, incluídas as concessionárias e parceiras.

**Art. 3º-** A Ouvidoria é o canal de comunicação direta entre a Sociedade e o Executivo Municipal, a qual incube acolher, processar e encaminhar aos setores competentes da Administração Pública, e responder questionamento, sugestões, reclamações, denúncias, elogios, pedidos de informação ou providências da população ou de entidades, relativas a prestação dos serviços públicos da Administração Públicas Municipal Direta e Indireta, bem como das entidades privadas de qualquer natureza, que operem com recursos públicos municipais, na prestação de serviços à população, conforme o inciso I do § 3º, do artigo 37, da Constituição de República.

## **CAPÍTULO II**

### **DOS PRINCÍPIOS**

**Art. 4º** - A Ouvidoria Municipal, além dos princípios constitucionais da administração pública, reger-se-á também por:

I. Independência e autonomia para o exercício de suas atribuições sem qualquer ingerência, inclusive político-partidário, visando garantir os direitos do usuário do serviço público;

II. Transparência na prestação de informações de forma a garantir a exata compreensão do usuário sobre as repercussões e abrangências do serviço público;

III. Confidencialidade para a proteção de informações de modo a assegurar a intimidade, a vida privada, a honra e imagem do usuário;

IV. Imparcialidade e isenção necessária para compreender, analisar e buscar soluções para as manifestações, bem como formular críticas e recomendações.

## **CAPÍTULO III**

### **DA OUVIDORIA**

#### **SEÇÃO I**

#### **DAS ATRIBUIÇÃO DA OUVIDORIA**

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

I. Receber e apurar denúncias, reclamações, críticas e pedidos de informação sobre atos considerados ilegais comissivos ou omissivos, arbitrários, desonestos, indecorosos, ou que contrariem o interesse público, praticados por servidores públicos do município de Barcarena ou agentes públicos;

II. Diligenciar junto às unidades da Administração competentes para a prestação por estes, de informações e esclarecimentos sobre atos praticados ou de sua responsabilidade, objeto de reclamações ou pedidos de informações;

III. Cobrar respostas coerentes das unidades a respeito das manifestações a eles encaminhados e levar ao conhecimento da direção do órgão ou entidade os eventuais descumprimentos;

IV. Manter sigilo, quando solicitado, sobre as reclamações ou denúncias, bem como sobre sua fonte, providenciando, junto aos órgãos competentes, proteção aos denunciadores;

V. Elaborar e publicar, mensalmente, relatório de suas atividades e avaliação da qualidade dos serviços públicos municipais;

VI. Realizar ou apoiar iniciativas de cursos, seminários, encontros, debates, pesquisas e treinamento que tratam sobre temas da Ouvidoria Geral;

VII. Comunicar ao órgão da administração direta e indireta competente para 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 relativa às reclamações, denúncias e representações recebidas;

VIII. Promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

**Parágrafo Único.** Não serão objeto de apreciação, por parte da Administração Municipal, as questões pendentes de decisão judicial.

**Art. 6º-** Para a consecução de seus objetivos a Ouvidoria Geral do Município de Barcarena atuará:

I. Por solicitação do Prefeito e dos Secretários Municipais;

II. Em decorrência de denúncias, reclamações e representações de qualquer do povo ou de entidades representativas da sociedade.

**Art. 7º-** A Ouvidoria Geral do Município de Barcarena poderá instalar Núcleos de atendimento no Município.

## **SEÇÃO II**

### **DAS COMPETÊNCIAS DO OUVIDOR**

**Art. 8º-** A Ouvidoria Geral do Município de Barcarena será dirigida pelo Ouvidor Geral, nomeado pelo Prefeito, competindo-lhe:

I. O Ouvidor Geral deverá receber, analisar e responder as manifestações dos usuários utilizando-se de linguagem simples, clara, concisa e objetiva.

§ 1º. Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações, sob pena de responsabilidade.

§ 2º. O responsável por ações de ouvidoria que receber manifestações de competência de outra instituição deverá encaminhá-las diretamente, comunicando ao interessado.

§ 3º. A certificação da identidade do usuário somente poderá ser exigida quando necessária ao acesso à informação pessoal própria ou de terceiros.

§ 4º. Fica vedado impor ao usuário qualquer exigência relativa à motivação ou justificativa da manifestação.

§ 5º. Fica vedada a cobrança de qualquer valor referente aos procedimentos de ouvidoria, ressalvados os custos para a reprodução de documentos, mídias digitais, postagem

e correlatos, observada a gratuidade para aqueles que não possam com eles arcar sem prejuízo ao sustento próprio ou da família.

**Art. 9º-** Fica permitida a recepção eletrônica de manifestações, com ampla divulgação e acessibilidade, sem prejuízo de outras mídias de acesso.

**Art. 10-** Controlar o cumprimento dos prazos previstos neste Decreto.

**Art. 11-** Elaborar os relatórios da Ouvidoria

**Art. 12-** Participar das reuniões do Secretariado quando convocado.

### **SEÇÃO III**

#### **DO PROCEDIMENTO DA OUVIDORIA- GERAL**

**Art. 13-** São direitos básicos do usuário:

I. Participar do acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;

II. Obter e utilizar os serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;

III. Acessar e obter informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inc. X do caput do art. 5º da Constituição Federal e na [Lei nº 12.527](#), de 18 de novembro de 2011;

IV. Proteger informações pessoais, nos termos da Lei nº 12.527, de 2011; e atuar de forma integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade.

**Art. 14-** Será assegurada ao usuário a obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço e na internet por meio do site oficial da Prefeitura Municipal, especialmente sobre:

I. O horário de funcionamento das unidades administrativas;

II. Os serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;

III. O acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações;

IV. A situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado; e

V. O valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.

**Art. 15-** São deveres do usuário:

- I. Utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;
- II. Prestar as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas;
- III. Colaborar para a adequada prestação do serviço; e
- IV. Reservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata esta Lei.

**Art. 16-** As manifestações dos usuários observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução, especialmente sobre:

- I. Recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;
- II. Emissão de comprovante de recebimento da manifestação com o número de protocolo;
- III. Análise e obtenção de informações, quando necessário;
- IV. Acompanhamento do pedido pela internet;
- V. Decisão administrativa final;
- VI. Ciência ao usuário, e
- VII. Satisfação do usuário.

**Art. 17-** As manifestações recebidas pela Ouvidoria - Geral serão encaminhadas às unidades envolvidas para que possam:

- I. No caso de reclamações: explicar o fato, corrigi-lo ou não reconhecê-lo como verdadeiro;
- II. No caso de denúncias: receber, examinar e encaminhar às unidades administrativas competentes do órgão ou entidade;
- III. No caso de sugestões: adotá-las, estudá-las ou justificar a impossibilidade de sua adoção;
- IV. No caso de consultas: responder às questões dos solicitantes; e
- V. No caso de elogios: conhecer os aspectos positivos e admirados da atividade ou do trabalho.

**Parágrafo Único.** Em se tratando as manifestações de denúncias e reclamações referentes aos dirigentes, servidores ou atividades e serviços prestados pelo órgão ou entidade, a Ouvidoria - Geral dará o devido encaminhamento aos órgãos de controle e de correção, no âmbito institucional para adoção das medidas cabíveis.

**Art. 18-** O não cumprimento do disposto do art. 17 deste Decreto sujeitará o dirigente de órgão ou entidade, setor ou servidor à apuração de sua responsabilidade, por meio dos procedimentos administrativos pertinentes, mediante representação da Ouvidoria – Geral.

**Art. 19-** A manifestação do usuário poderá ser apresentada nos seguintes canais de comunicação:

- I. Por meio de formulário eletrônico, disponível no Sistema de Ouvidoria - Geral;
- II. Por correspondência enviada para o endereço da Ouvidoria - Geral;
- III. No Posto de Atendimento Presencial Exclusivo.

**Art. 20-** A identificação completa do usuário não é obrigatória, mas é desejável na medida em que contribui com a instrução das manifestações.

§ 1º O anonimato será garantido quando solicitado, nos termos da Lei.

§ 2º A identificação do usuário seguirá a seguinte denominação:

I. Identificada: quando o cidadão informa um meio de contato e autoriza sua identificação;

II. Sigilosa: quando o cidadão informa um meio de contato e solicita que seja guardado em sigilo, e.

III. Anônima: quando o cidadão não informa um meio de contato.

§ 3º Entende-se como meio de contato, nos termos do § 2º deste artigo, o endereço, número de telefone e/ou celular e e-mail do usuário.

**Art. 21-** As manifestações recebidas pela Ouvidoria - Geral poderão ser complementadas pelo usuário por solicitação da Ouvidoria - Geral quando esta identificar que os subsídios são insuficientes para atendimento da demanda por parte da Administração.

**Parágrafo Único.** As informações complementares deverão ser prestadas pelo usuário no prazo de 10 (dez) dias a contar da manifestação da Ouvidoria - Geral.

**Art. 22-** As manifestações dos usuários recebidas pela Ouvidoria - Geral serão analisadas e encerradas quando não for competência da Administração Pública Municipal, e encaminhadas ao órgão competente.

**Art. 23-** Caberá aos interlocutores as seguintes atribuições:

I. Cumprir as manifestações no prazo previsto na respectiva demanda;

II. Prestar esclarecimentos relacionados com o conteúdo das manifestações do usuário;

III. Complementar as manifestações quando solicitado pelo usuário.

## **CAPÍTULO IV**

### **DISPOSIÇÕES O PROCEDIMENTO DAS DENÚNCIAS**

**Art. 24-** As denúncias recebidas pela Ouvidoria - Geral serão objeto de averiguação, desde que contenham os seguintes requisitos mínimos:

I. Identificação do órgão/entidade e/ou do servidor público da Administração Municipal cujo ato ou conduta tenha sido apontado irregular ou contrário à ética ou à moralidade; e

II. Fundamentação mínima que possibilite a averiguação dos fatos relatados, descrita de forma clara, simples e objetiva.

**Art. 25-** As denúncias recebidas pela Ouvidoria - Geral poderão ser encerradas quando.

I. Não for da competência da Administração Pública Municipal;

II. Não apresentar elementos mínimos dispensáveis a sua apuração;

III. O denunciante:

a) Deixar de expor os fatos conforme a verdade;

b) Deixar de proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;

c) Agir de modo temerário; e

d) Deixar de prestar informações complementares no prazo de 10 (dez) dias.

## **CAPÍTULO V**

### **DOS PRAZOS**

**Art. 26-** Na tramitação das manifestações recebidas devem ser observados os seguintes prazos:

I. 3 (três) dias para a Ouvidoria -Geral registrar no sistema as manifestações recebidas, quando não for possível fazer o registro on-line simultaneamente à manifestação;

II. 30 (trinta) dias para responder ao usuário do serviço público, prazo que poderá ser prorrogado de forma justificada uma única vez, por igual período;

**Parágrafo Único.** A Ouvidoria - Geral poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de 20 (vinte) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período;

## **CAPÍTULO VI**

### **CARTAS DE SERVIÇO**

**Art. 27-** Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário.

§ 1º. A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 2º. A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

- I. Serviços oferecidos;
- II. Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;
- III. Principais etapas para processamento do serviço;
- IV. Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
- V. Forma de prestação do serviço; e
- VI. Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

§ 3º. Além das informações descritas no § 2º deste artigo, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

- I. Prioridades de atendimento;
- II. Previsão de tempo de espera para atendimento;
- III. Mecanismos de comunicação com os usuários;
- IV. Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários; e
- V. Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

§ 4º. A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet.

## **CAPÍTULO VII**

### **DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS**

**Art. 28-** Os órgãos e entidades da Administração Municipal deverão avaliar os serviços prestados, nos 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

**Art. 29-** A pesquisa de satisfação será realizada uma vez ao ano e seus resultados estatísticos serão disponibilizados no site da administração na internet.

## **CAPÍTULO VIII**

### **RELATÓRIO DE GESTÃO**



**Art. 30-** A Ouvidoria - Geral deverá elaborar, anualmente, relatório de gestão, que aponte falhas e proponha melhorias nas prestações de serviços públicos relativo às manifestações encaminhadas por usuários.

**Art. 31-** O relatório de gestão 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.

**Art. 32-** O relatório de gestão será:

- I. Encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence à unidade de ouvidoria; e
- II. disponibilizado integralmente na internet.

## **CAPÍTULO IX**

### **ESTRUTURA ORGANIZACIONAL**

**Art. 33-** Integram a estrutura da Ouvidoria - Geral:

- I. Ouvidor Geral do Município;
- II. Departamento de Relacionamento com o cidadão;
- III. Departamento de Gestão do Subsistema de Ouvidoria;
- IV. Departamento de Informação

## **CAPÍTULO X**

### **DO FUNCIONAMENTO**

**Art. 34-** À Ouvidoria - Geral serão assegurados acesso direto ao Prefeito, Secretários, Diretores Presidentes, gestores, servidores técnico-administrativos, bem como a bancos de dados, arquivos, documentos e informações das unidades e setores no âmbito dos órgãos da Prefeitura Municipal de Barcarena, necessários ao desempenho de suas funções.

**Art. 35-** Todos os dirigentes de órgãos e unidades da Prefeitura Municipal de Barcarena deverão prestar, quando solicitados, apoio e informação à Ouvidoria -Geral, assegurados os direitos à privacidade, a intimidade e à imagem pessoal.

**Art. 36-** Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal direta e indireta, bem como das entidades privadas, por meio do respectivo titular ou dirigente máximo, deverão designar dois servidores municipais para atuarem como interlocutores nas demandas encaminhadas pelo Sistema de Ouvidoria -Geral.

**CAPÍTULO XII**  
**DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Art. 37-** O Ouvidor-Geral deverá cooperar com as demais Ouvidorias dos governos Federal, Estadual, Municipal e demais entidades públicas e privadas, visando salvaguardar os direitos do cidadão e garantir a qualidade das ações e serviços prestados.

**Art. 38 -** Fica vedada a criação, por parte dos diversos órgãos e entidades da estrutura municipal, sem a anuência do Ouvidor-Geral, de instâncias com atribuições semelhantes às da Ouvidoria - Geral e com a mesma denominação.

**Art. 39-** A Prefeitura Municipal de Barcarena assegurará estrutura administrativa necessária ao desempenho das atribuições da Ouvidoria - Geral do Município.

**Art. 40-** Este decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogam-se as disposições em contrário.

Registra-se, publica-se e cumpra-se.

**GABINETE DO PREFEITO MUNICIPAL DE BARCARENA, 15 DE FEVEREIRO DE 2019.**

**ANTONIO CARLOS VILAÇA**  
Prefeito Municipal de Barcarena