



Laranjeiras - Sergipe

ESTADO DE SERGIPE
PREFEITURA MUNICIPAL DE LARANJEIRAS

DECRETO Nº 21,
DE 17 DE JULHO DE 2023

Regulamenta a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal de Laranjeiras, e dá outras providências.

O **PREFEITO MUNICIPAL DE LARANJEIRAS** no uso das atribuições que lhe são conferidas pela Lei Orgânica do Município – LOM, promulgada no dia 05 de abril de 1990;

CONSIDERANDO que em seu art. 6º, alínea “I”, a Lei Complementar Municipal nº 19, de 30 de dezembro de 2008, prevê na estrutura de gabinete do Prefeito Municipal a Assessoria da Ouvidoria do Município;

CONSIDERANDO que a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública, com aplicação para a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios;

DECRETA:

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Este Decreto regulamenta os procedimentos para a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da Administração Pública municipal direta, de que trata a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo municipal.

Art. 2º O disposto neste Decreto se aplica à Administração Pública Municipal direta e, subsidiariamente, a todos particulares prestadores de serviços públicos no município, independentemente do regime contratual de delegação, cooperação, parceria ou convênio.



Laranjeiras - Sergipe

ESTADO DE SERGIPE
PREFEITURA MUNICIPAL DE LARANJEIRAS

Art. 3º A garantia dos direitos e a participação do usuário de serviços públicos de que trata a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, serão asseguradas por meio da atuação dos responsáveis por ações de ouvidoria, em conformidade com os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, economicidade, regularidade, continuidade, efetividade, segurança, transparência e cortesia, e pelos demais meios previstos na legislação específica.

Art. 4º Para fins do disposto neste Decreto, considera-se:

I - Ouvidoria: instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, com o objetivo de avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública;

II - Usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

III - Agente público: aquele que, ainda que transitoriamente ou sem remuneração, exerce cargo, emprego ou função pública;

IV - Serviço público: atividade administrativa ou de prestação direta de bens e/ou serviços à população, exercida por órgão, entidade da administração pública e particulares delegatários de serviço público;

V - Atendimento: o conjunto das atividades necessárias para recepcionar e dar consequência às solicitações dos usuários, inclusive às manifestações de opinião, percepção e apreciação relacionadas à prestação do serviço público;

VI - Canais de atendimento: praças de atendimento presencial, sítios eletrônicos, aplicativos, mídias sociais, centrais telefônicas, terminais de autoatendimento, carta ou qualquer outro meio que permita ao usuário fazer solicitações e obter informações sobre serviços públicos;

VII - 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;

VIII - Reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;



Laranjeiras - Sergipe

ESTADO DE SERGIPE
PREFEITURA MUNICIPAL DE LARANJEIRAS

IX - Denúncia: ato que indica a eventual prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

X - Sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública municipal;

XI - Elogio: demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;

XII - Solicitação de providências: pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da Administração Pública municipal;

XIII - 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 municipal, respeitado o disposto na legislação sobre sigilo e proteção de dados e informações pessoais; e

XIV - Decisão administrativa: deliberação e desfecho administrativo acerca do objeto das manifestações e solicitações encaminhadas pelos usuários.

Art. 5º O acesso do usuário a informações será regido pelos termos da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, na forma regulamentada pelo município.

Art. 6º Os direitos básicos e deveres dos usuários são aqueles previstos nos artigos 5º, 6º e 8º da Lei Federal 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 7º O Poder Executivo municipal deverá divulgar Carta de Serviços ao Usuário atualizada, obedecidos os requisitos mínimos previstos na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Parágrafo único. A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do município.

Art. 8º A Administração Municipal e as entidades referidas no art. 2º, sem



Laranjeiras - Sergipe

ESTADO DE SERGIPE
PREFEITURA MUNICIPAL DE LARANJEIRAS

prejuízo de outras avaliações, deverão, anualmente, avaliar seus serviços, sob os aspectos previstos no art. 23 da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

§ 1º O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado na respectiva página oficial da internet.

§ 2º A avaliação realizada poderá servir de subsídio para indicadores utilizados pela administração municipal.

CAPÍTULO II

DO SISTEMA DE OUVIDORIA DO PODER EXECUTIVO MUNICIPAL

Art. 9º Fica instituído o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal, gerido e monitorado pela Assessoria da Ouvidoria do Município, com a finalidade de coordenar as atividades de ouvidoria desenvolvidas pelos órgãos e entidades abrangidas por este Decreto.

Art. 10. 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 objetivo de:

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 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.

Art. 11. Integram o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal:

I - como órgão central, a Assessoria da Ouvidoria do Município;

II - como unidades de ouvidoria setoriais, as entidades e órgãos abrangidos por este Decreto;

III - o Conselho Municipal de Usuários de Serviço Público – CMUSP;

Art. 12. As atividades de ouvidoria das unidades setoriais ficarão sujeitas à



Laranjeiras - Sergipe

ESTADO DE SERGIPE
PREFEITURA MUNICIPAL DE LARANJEIRAS

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 vinculados.

Art. 13. As unidades setoriais remeterão ao órgão central dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas para atender a procedimento regularmente instituído ou solicitação da Assessoria da Ouvidoria do Município.

Art. 14. A unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo municipal será, de preferência, diretamente subordinada à autoridade máxima do órgão ou das entidades referidas no art. 2º.

Seção I

Das competências

Art. 15. 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 Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, em ação articulada com as demais Secretarias e unidades de ouvidoria setoriais;

II - monitorar a atuação das unidades setoriais 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, em ação articulada com as demais Secretarias, sistema informatizado de uso pelos órgãos e pelas entidades a que se refere o art. 2º, com objetivo de recebimento, análise e atendimento das manifestações enviadas para as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal, sem prejuízo de outras mídias de acesso;

V - definir, em conjunto com as Secretarias Municipais de Planejamento e de Controle Interno, metodologia padrão para aferir o nível de satisfação dos usuários de serviços públicos;



Laranjeiras - Sergipe

ESTADO DE SERGIPE
PREFEITURA MUNICIPAL DE LARANJEIRAS

VI - manter base de dados com as manifestações recebidas de usuários, com o suportadas unidades técnicas da Prefeitura;

VII - sistematizar as informações disponibilizadas pelas unidades setoriais, consolidar e divulgar estatísticas, inclusive aquelas indicativas de nível de satisfação dos usuários com os serviços públicos prestados, em ação articulada com as Secretarias Municipais de Planejamento e de Controle Interno;

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

IX - atuar em conjunto com os demais canais de comunicação com o usuário de serviços públicos, orientando-os acerca do tratamento de reclamações, sugestões e elogios recebidos; e

X - exercer ações de mediação e conciliação, bem como outras ações para a solução pacífica de eventuais conflitos entre usuários de serviços e órgãos e entidades referidos no art. 2º deste Decreto, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços públicos.

Parágrafo único. O responsável pelo órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal, denominado Ouvidor-Geral, será nomeado por portaria do Chefe do Executivo.

Seção II

Do recebimento, da análise e da resposta de manifestações

Art. 16. Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos do disposto na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e neste Decreto.

Art. 17. Os procedimentos de que trata este Decreto são gratuitos, vedada a cobrança de importâncias ao usuário de serviços públicos, ressalvados os custos para a reprodução de documentos, mídias digitais, postagem e correlatos, na forma da Lei.

Art. 18. São vedadas as exigências relativas aos motivos que determinaram a



Laranjeiras - Sergipe

ESTADO DE SERGIPE
PREFEITURA MUNICIPAL DE LARANJEIRAS

apresentação de manifestações ao Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal.

Art. 19. A certificação da identidade do usuário de serviços públicos somente será exigida quando a resposta à manifestação implicar acesso a informação pessoal própria ou de terceiros.

Art. 20. As manifestações serão apresentadas preferencialmente em meio eletrônico, por meio de sistema informatizado, sem prejuízo de outras mídias de acesso.

§ 1º Os órgãos e as entidades a que se refere o art. 2º disponibilizarão o acesso ao sistema informatizado em seus sítios eletrônicos, em local de destaque.

§ 2º Na hipótese da manifestação ser recebida em meio físico, será digitalizada e inserida imediatamente no sistema de atendimento ao cidadão.

§ 3º A unidade do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal que receber manifestação sobre matéria alheia à sua competência encaminhará à unidade do Sistema de Ouvidoria responsável pelas providências requeridas.

Art. 21. As unidades que compõem o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal responderão aos interessados em linguagem clara, objetiva, simples e compreensível, conforme Decreto Municipal nº 20, de 17 de julho de 2023.

§ 1º Recebida a manifestação, será realizada a análise prévia e, se necessário, encaminhada às áreas responsáveis para adoção das providências e esclarecimentos necessários.

§ 2º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário de serviços públicos forem insuficientes para a análise da manifestação, as unidades setoriais ou central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal poderão solicitar ao usuário complementação de informações, a ser ofertada no prazo de 10 (dez) dias.

§ 3º Não serão admitidos pedidos de complementação sucessivos.

§ 4º A falta de complementação da informação pelo usuário de serviços públicos no prazo estabelecido no § 2º acarretará o arquivamento da manifestação, sem produção de resposta conclusiva.



Laranjeiras - Sergipe

ESTADO DE SERGIPE
PREFEITURA MUNICIPAL DE LARANJEIRAS

§ 6º A Assessoria da Ouvidoria do Município poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula e às unidades de ouvidoria setoriais.

Art. 22. O elogio recebido pela unidade setorial ou central 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. 23. A reclamação recebida pela unidade setorial ou central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo municipal será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

Art. 24. A sugestão recebida pela unidade setorial ou central do Sistema de Ouvidoriado 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 ou análise da providência sugerida.

Art. 25. A denúncia recebida pela unidade setorial ou central 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.

§ 1º A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes, ou sobre o seu arquivamento, na hipótese de a denúncia não ser conhecida.

§ 2º A denúncia poderá ser encerrada quando:

- I - estiver dirigida a órgão não pertencente ao Poder Executivo Municipal; ou
- II - não contenha elementos mínimos indispensáveis à sua apuração.

§ 3º Os órgãos apuratórios administrativos internos encaminharão à Assessoria da Ouvidoria do Município o resultado final do procedimento de apuração da denúncia.

§ 4º As unidades setoriais deverão informar ao órgão central do sistema a



Laranjeiras - Sergipe

ESTADO DE SERGIPE
PREFEITURA MUNICIPAL DE LARANJEIRAS

ocorrência de denúncia por eventual ato praticado por agente público.

Art. 26. Nos casos de denúncia anônima e solicitações de reserva de identidade no âmbito dos órgãos setoriais e central do Sistema de Ouvidoria, considera-se:

I - denúncia anônima: manifestação que chega aos órgãos e entidades públicas sem identificação;

II - reserva de identidade: hipótese em que o órgão público, a pedido ou de ofício, oculta a identificação do manifestante.

Art. 27. Apresentada denúncia anônima frente à Assessoria da Ouvidoria do Município, esta a receberá e a tratará, devendo encaminhá-la aos órgãos responsáveis pela apuração desde que haja elementos suficientes à verificação dos fatos descritos.

Art. 28. Sempre que solicitado, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal, bem como os órgãos apuratórios competentes, devem garantir acesso restrito à identidade do requerente e às demais informações pessoais constantes das manifestações recebidas.

§ 1º As ouvidorias setoriais ou central, de ofício ou mediante solicitação de reserva de identidade, deverão encaminhar a manifestação aos órgãos de apuração sem o nome do demandante.

§ 2º A restrição de acesso estabelecida no *caput* deste dispositivo não se aplica caso se configure denúncia caluniosa ou comunicação falsa de crime, nos termos do Código Penal, ou ainda em caso de flagrante má-fé por parte do manifestante.

Art. 29. 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.

Parágrafo único. As informações a que se refere o *caput*, quando não contiverem a identificação do usuário, não configurarão manifestações nos termos do



Laranjeiras - Sergipe

ESTADO DE SERGIPE
PREFEITURA MUNICIPAL DE LARANJEIRAS

disposto neste Decreto e não obrigarão resposta conclusiva.

Art. 30. 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 Decreto Municipal nº 20, de 17 de julho de 2023.

CAPÍTULO III

DO CONSELHO MUNICIPAL DE USUÁRIOS DE SERVIÇO PÚBLICO

Art. 31. Fica criado o Conselho Municipal de Usuários de Serviço Público – CMUSP, vinculado à Assessoria da Ouvidoria do Município, como órgão colegiado de caráter consultivo, com a finalidade de zelar pela participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos municipais, com as seguintes atribuições:

- I - acompanhar, participar da avaliação e propor melhorias sobre a prestação dos serviços públicos municipais, executados direta ou indiretamente;
- II - contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário;
- III - acompanhar e avaliar a atuação do Ouvidor e dos responsáveis por ações de ouvidoria de cada órgão e entidade prestador de serviços públicos;
- IV - manifestar-se quanto às consultas que lhe forem submetidas;
- V - participar da elaboração do seu Regimento Interno;
- VI - promover a articulação dos órgãos e entidades de defesa do consumidor com órgãos da Administração Pública Municipal, em ação coordenada pela Assessoria da Ouvidoria do Município; e
- VII - prestar aos usuários dos serviços públicos municipais orientação sobre seus direitos, utilizando-se de linguagem simples, clara, concisa e objetiva.

Parágrafo único. A composição, nomeação e demais previsões reativas ao CMUSP serão regulamentadas por ato do Poder Executivo.

Art. 32. A Assessoria da Ouvidoria do Município adotará as providências para que o CMUSP seja instalado, realize sua primeira reunião e apresente a proposta do



Laranjeiras - Sergipe

ESTADO DE SERGIPE
PREFEITURA MUNICIPAL DE LARANJEIRAS

seu Regimento Interno para aprovação por Decreto no prazo de 180 (cento e oitenta) dias a contar do início da vigência deste Decreto.

CAPÍTULO IV

DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 33. A Assessoria da Ouvidoria do Município editará as normas complementares necessárias ao funcionamento do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal.

Art. 34. Os titulares das Secretarias e órgãos da Administração Pública Municipal, bem como os dirigentes das entidades referidas no art. 2º, serão responsáveis por assegurar o cumprimento das normas relativas ao Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal, de forma eficiente e adequada aos objetivos da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 35. No caso dos serviços de ouvidoria da Secretaria de Saúde, deverão ser observadas as normas e diretrizes do Ministério da Saúde e os gestores poderão utilizar os dados destes serviços como ferramenta para o estabelecimento de estratégias da melhoria das ações e dos serviços prestados.

Art. 36. As autoridades do Poder Executivo Municipal adotarão as providências necessárias para que o pessoal a elas subordinado conheça as normas e observe as medidas e procedimentos de segurança para tratamento de informações de Ouvidoria.

Art. 37. Os prazos contidos neste Decreto são contados em dias corridos, iniciando-se em dia útil, excluindo o dia do começo e incluindo o dia do vencimento.

Art. 38. As situações de omissão ou conflito aparente de normas serão tratadas especificamente no âmbito da Assessoria da Ouvidoria do Município, podendo valer-se do auxílio da Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos.



Laranjeiras - Sergipe

ESTADO DE SERGIPE
PREFEITURA MUNICIPAL DE LARANJEIRAS

Art. 39. Eventuais despesas decorrentes da aplicação do presente Decreto serão suportadas por dotações orçamentárias já existentes, suplementadas caso seja necessário.

Art. 40. Este Decreto entrará em vigor no prazo de 90 (noventa) dias a contar de sua publicação, revogando-se todas as disposições em contrário.

Gabinete do Prefeito Municipal de Laranjeiras/SE, 17 de julho de 2023.


JOSÉ DE ARAÚJO LEITE NETO
PREFEITO MUNICIPAL