Diário Oficial Eletrônico
Poder Executivo
Ilhéus-Bahia

Ilhéus, 18 de outubro de 2018 – Diário Oficial Eletrônico – ANO III | Edição n. 256, Caderno I

Decreto n. 118, de 15 de outubro de 2018

Dispõe sobre a organização e funcionamento da Ouvidoria Geral no âmbito do Poder Executivo do Município de Ilhéus, na forma da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

O **Prefeito do Município de Ilhéus**, Estado da Bahia, no uso das atribuições legais que lhe são conferidas pelo art. 99, I, da Lei Orgânica do Município;

Considerando a Lei nº 13.460, de 26 de junho, de 2017 (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público), que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública;

Considerando o disposto nos Capítulos III e IV da Lei 13.460, de 26 de junho de 2017, que assegura o direito de manifestação dos usuários de serviços públicos através das ouvidorias;

Considerando a Lei nº. 3.863, de 12 de junho de 2017, que dispõe sobre a Estrutura Organizacional da Prefeitura Municipal de Ilhéus e dá outras providências,

DECRETA:

CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º. Este Decreto dispõe sobre a organização e funcionamento da Ouvidoria Geral no âmbito do Poder Executivo do Município de Ilhéus, na forma do art. 17 da Lei 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 2º. Para os fins deste Decreto, considera-se:

I - usuário - pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviços públicos no âmbito da administração pública Municipal;

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 Municipal;

III - administração pública - órgão ou entidade integrante da administração pública de qualquer dos Poderes do Município;

IV - agente público - quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração no âmbito da administração pública Municipal;

V - interlocutor da transparência - agente público designado para representar o órgão ou entidade da administração municipal nos assuntos relacionados à ouvidoria, inclusive, no atendimento das demandas do e-OUV.

VI - manifestações - reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objetivo a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

Parágrafo Único. Considera-se:

I - reclamação: a demonstração de insatisfação relativa a prestação de serviços públicos;

II - denúncia: a comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

III - sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Municipal;

IV - elogio: demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

V - solicitação de providências: pedido para adoção de providências por parte da Administração.

Art. 3º. Os serviços públicos e o atendimento do usuário serão realizados de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.

Art. 4º. Os procedimentos previstos neste Decreto destinam-se a assegurar a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta e indiretamente pela administração pública, em conformidade com os princípios básicos da administração pública e com as seguintes diretrizes:

I - urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários;

II - presunção de boa-fé do usuário;

III - atendimento por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por criança de colo;

IV - adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;

V - igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;

VI - cumprimento de prazos e normas procedimentais;

VII - definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;

VIII - adoção de medidas visando a proteção à saúde e a segurança dos usuários;

IX - autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade;

X - manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;

XI - eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;

XII - observância dos códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;

XIII - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;

XIV - utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas jargões e estrangeirismo;

XV - vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada;

XVI - participação do usuário no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;

XVII - obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;

XVIII - acesso e obtenção de informações relativas à pessoa do usuário constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X do caput do art. 5º da Constituição Federal e na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

XIX - proteção das informações pessoais do usuário, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

XX - atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade;

XXI - obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet, especialmente sobre:

a) horário de funcionamento das unidades administrativas;
b) serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;
c) acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações;
d) situação de tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado; e
e) valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.

Art. 5º. São deveres do usuário:

I - utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;

II - prestar as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitado;

III - preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata este Decreto.

CAPÍTULO II
DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 6º. Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestação perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos no âmbito da administração pública Municipal.

Art. 7º. A manifestação será dirigida à Ouvidoria Geral do Município (OGM) e conterá a identificação do requerente.

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

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

§ 3º. A manifestação poderá ser feita por meio eletrônico, ou correspondência convencional, ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo.

§ 4º. 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.

§ 5º. Os órgãos e entidades públicas abrangidos 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.

§ 6º. 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. 8. Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos deste Decreto, sob pena de responsabilidade do agente público.

Art. 9. Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

Parágrafo único. A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende:

I - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;

II - emissão de comprovante de recebimento da manifestação;

III - análise e obtenção de informações, quando necessário;

IV - decisão administrativa final; e

V - ciência ao usuário.

CAPÍTULO III
DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Seção I
Da Organização da Ouvidoria Geral do Município (OGM)

Art. 10. A Ouvidoria Geral do Poder Executivo do Município de Ilhéus será vinculada a estrutura administrativa da Controladoria-Geral do Município (CGM) e terá como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

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 a 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 neste Decreto;

V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações deste Decreto;

VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e

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

Art. 11. Com vistas à realização de seus objetivos, a Ouvidoria deverá:

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e

II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Art. 12. O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 11 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.

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

I - encaminhado ao Controlador-Geral do Município; e

II - disponibilizado integralmente na internet.

Art. 13. A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Parágrafo Único. Observado o prazo previsto no caput, a ouvidoria 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 vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Art. 14. A ouvidoria se comunicará internamente com os órgãos ou entidades da administração municipal através dos Interlocutores de Transparência Municipal (ITM) por meio de correios eletrônicos institucionais.

§ 1º. Os secretários e os dirigentes dos órgãos ou entidades do Poder Executivo Municipal indicarão, na forma orientada pela Controladoria-Geral do Município, um servidor ou empregado público, conforme for o caso, e seu respectivo substituto para atuarem como ITM.

§ 2º. O ITM e seu substituto permanecerão subordinados ao órgão ou entidade em que tiverem exercício, ficando vinculados tecnicamente à Controladoria-Geral do Município.

§ 3º. Deverá ser criada uma conta de correio eletrônico institucional para cada ITM, a qual será utilizada pelo servidor designado e/ou seu substituto enquanto estiverem representando o órgão ou entidade da administração municipal.

Art. 15. Constituem atribuições dos ITM junto a OGM:

I - prestar auxílio diretamente à OGM, assegurando o cumprimento das normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública municipal;

II - responder às solicitações encaminhadas pela ouvidoria, observando os prazos e procedimentos dispostos neste Decreto;

III - orientar as chefias das unidades administrativas vinculadas ao órgão ou, entidade em que tiverem exercício no que se refere ao cumprimento deste Decreto.

Art. 16. O conteúdo da resposta da manifestação protocolada pelo usuário na forma desde Decreto será de inteira responsabilidade dos órgãos ou entidades do Poder Executivo Municipal, assim como a mora ou não cumprimento da citada atribuição.

Parágrafo Único. A mora ou não cumprimento da atribuição contida no caput enseja a abertura de sindicância e processo administrativo sujeito às penalidades na forma da lei.

Seção II

Do funcionamento da OGM

Art. 17. A OGM será instalada no Térreo do Anexo Administrativo da Prefeitura Municipal de Ilhéus, situado na Rua Santos Dumont, s/n, Centro, em local identificado e de fácil acesso, aberta ao público de segunda a sexta-feira, das 12 (doze) às 18 (dezoito) horas.

Art. 18. Pela Internet, a OGM será acessível a qualquer interessado, através de sistema eletrônico específico (e-OUV), disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, através da seção "Transparência", no endereço www.ilheus.ba.gov.br – sítio oficial do Poder Executivo do Município de Ilhéus.

Art. 19. Em casos de orientações e esclarecimento de dúvidas sobre o funcionamento da OGM e do e-OUV, qualquer usuário poderá manter contato via correio eletrônico, através do e-mail transparencia@ilheus.ba.gov.br.

Seção III

Da coordenação da OGM

Art. 20. A OGM será coordenada pelo Ouvidor Geral, em conformidade com as atribuições previstas na seção I deste Decreto.

Art. 21. Compete ao Ouvidor Geral, sem prejuízo de outras atribuições:

I - assistir à Controladoria-Geral do Município em assuntos de sua área de atuação, e submeter os atos administrativos e regulamentares a sua apreciação;

II - atender e orientar os usuários quanto ao acesso à OGM;

III - registrar a solicitação no e-OUV e entregar ao solicitante o número do protocolo, para fins de acompanhamento;

IV - manter controles estatísticos sobre as demandas dos usuários junto ao e-OUV;

V - assessorar a Auditoria de Transparência e Controle Social em assuntos de sua área de atuação, e submeter os atos administrativos e regulamentares a sua apreciação;

VI - exercer outras atribuições que lhe forem conferidas no Regimento Interno da Controladoria-Geral do Município ou delegadas pelo Controlador-Geral.

Seção IV

Do acompanhamento e da avaliação da atuação do ouvidor

Art. 22. A participação dos usuários no acompanhamento e na avaliação da atuação do ouvidor será feita por meio do conselho de usuários.

Parágrafo Único. O conselho de usuários é um órgão consultivo estabelecido por regulamento específico do Poder Executivo Municipal de Ilhéus.

Art. 23. O conselho de usuário poderá ser consultado quanto à indicação do ouvidor.

CAPÍTULO IV
DAS DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS E FINAIS

Art. 24. Passa a integrar o presente Decreto o formulário para o registro de manifestações do usuário do serviço público, disposto no Anexo.

Art. 25. Cabe à Controladoria-Geral do Município zelar pelo cumprimento do disposto neste Decreto e adotar as providências para a responsabilização dos servidores e empregados públicos, e de seus superiores hierárquicos, que praticarem atos em desacordo com suas disposições.

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

Gabinete do Prefeito Municipal de Ilhéus, em 15 de outubro de 2018, 484º de Capitania e 137º de elevação à Cidade.

Mário Alexandre Corrêa de Sousa
Prefeito

Bento Jose Lima Neto
Secretário de Administração

Alex Santos de Souza
Controlador-Geral

ANEXO

Formulário para Registro de Manifestação do Usuário do Serviço Público

FORMULÁRIO PARA REGISTRO DE MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO DO SERVIÇO PÚBLICO

1. Assinale com um x o tipo de manifestação:

Denúncia **Reclamação** **Solicitação** 2 **Sugestão** **Elogio**

2. Sobre qual assunto você quer falar:

3. Sobre qual órgão ou entidade você quer falar: *

* Informação obrigatória.

4. Identificação:

Nome: **

Gênero: ○Masculino ○Feminino

Cor/raça: ○Branca ○Preta ○Amarela ○Parda ○Indígena

Documento de identificação: ○CPF ○RG ○Passaporte ○CNH ○RNE ○Título de Eleitor ○Outro, especifique. Número:

Faixa etária: ○0 a 19 anos ○20 a 39 anos ○40 a 59 anos ○60 a 79 anos ○mais de 80 anos

Telefone com DDD: CEP:

E-mail: **

Município: UF:

Logradouro: Nº:

Bairro: Complemento:

** Informação obrigatória para o caso de o cidadão desejar acompanhar a manifestação.

5. Descreva abaixo o conteúdo da sua manifestação:

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

6. Indique os nomes dos agentes públicos envolvidos no fato:

Nome:

Função:

Órgão ou entidade:

Nome:

Função:

Órgão ou entidade:

Nome:

Função:

Órgão ou entidade:

Nome:

Função:

Órgão ou entidade:

Nome:

Função:

Órgão ou entidade:

Nome:

Função:

Órgão ou entidade: