



# 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;



# Diário Oficial Eletrônico

## Poder Executivo

### Ilhéus-Bahia

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

---

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;



# Diário Oficial Eletrônico

## Poder Executivo

### Ilhéus-Bahia

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

---

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;



# Diário Oficial Eletrônico

## Poder Executivo

### Ilhéus-Bahia

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

---

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.



# Diário Oficial Eletrônico

## Poder Executivo

### Ilhéus-Bahia

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

§ 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 precípua, 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;



# Diário Oficial Eletrônico

## Poder Executivo

### Ilhéus-Bahia

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

---

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

Avenida Brasil, n. 90, Conquista, Ilhéus-BA | CEP 45650-270 | Fone: 73 3234-3500



# Diário Oficial Eletrônico

## Poder Executivo

### Ilhéus-Bahia

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

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 deste 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



# Diário Oficial Eletrônico

## Poder Executivo

### Ilhéus-Bahia

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

**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](http://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](mailto: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





# Diário Oficial Eletrônico

## Poder Executivo

### Ilhéus-Bahia

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

---

**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



# Diário Oficial Eletrônico

## Poder Executivo

### Ilhéus-Bahia






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

#### 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:

|   |   |   |  |   |
|---|---|---|--|---|
|  |  |  2 |  |  |
| Denúncia  | Reclamação  | Solicitação   | 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:  00 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.





# Diário Oficial Eletrônico

## Poder Executivo

### Ilhéus-Bahia

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

Nome:

Função:

Órgão ou entidade:

Nome:

Função:

Órgão ou entidade:

Nome:

Função:

Órgão ou entidade:

Nome:

Função:

Órgão ou entidade: