



## DECRETO N ° 043, DE 08 DE NOVEMBRO DE 2022

*Regulamenta a estrutura, organização e funcionamento da Ouvidoria Geral do Município da Aliança, e dá outras providências.*

**O PREFEITO DO MUNICÍPIO DA ALIANÇA, ESTADO DE PERNAMBUCO**, no uso de suas atribuições legais, conforme previsão constante da Lei Orgânica do Município,

**CONSIDERANDO** a Lei Municipal N° 1.759 de 28 de dezembro de 2021, que trata da criação da Ouvidoria Geral do Município da Aliança, e dá outras providências;

**CONSIDERANDO** que a Ouvidoria Municipal é parte integrante da estrutura do Gabinete do Prefeito, estando classificada como órgão de assessoramento;

**CONSIDERANDO** o § 3° do artigo 37 da Constituição Federal, que prevê a obrigatoriedade de disciplinar as formas de participação do usuário na administração pública;

**CONSIDERANDO** a necessidade da proteção e defesa do usuário do serviço público do Município da Aliança;

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

**CONSIDERANDO** a Lei Federal n° 13.460, de 26 de junho de 2017, sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;

**CONSIDERANDO** a Resolução TC n° 159 de 15 de dezembro de 2021 que dispõe sobre a criação e regulamentação de Ouvidorias nos municípios de Pernambuco,

**DECRETA:**



## **CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

**Art. 1º.** Este Decreto regulamenta a Ouvidoria Municipal, criada pela Lei Municipal Nº 1.759 de 28 de dezembro de 2021, órgão de assessoramento, pertencente a estrutura do Gabinete do Prefeito, no âmbito do Poder Executivo Municipal, e define as áreas de sua atuação e estabelece a estrutura administrativa necessária ao seu funcionamento.

**Parágrafo único:** O direito do usuário ao controle adequado dos serviços públicos prestados pelo Município da Aliança será assegurado por meio da Ouvidoria.

## **CAPÍTULO II DOS PRINCÍPIOS**

**Art. 2º** A Ouvidoria, além dos princípios constitucionais da administração pública, das atribuições elencadas no Art. 2º da Lei Municipal Nº 1.759 de 28 de dezembro de 2021, reger-se-á também por:

- I - Independência e autonomia para o exercício de suas atribuições sem qualquer ingerência, inclusive político-partidária, 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 abrangência do serviço público;
- III - Confidencialidade para a proteção da informação de modo a assegurar a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem do usuário;
- IV - Imparcialidade e isenção necessárias para compreender, analisar e buscar soluções para as manifestações, bem como formular críticas e recomendações;
- V - Acolhimento e acessibilidade, assegurando o atendimento respeitoso e a preservação da dignidade humana.



**Art. 3º.** A Ouvidoria é o canal de comunicação direta entre a Sociedade e o Executivo Municipal, a qual incumbe acolher, processar e encaminhar aos setores competentes da Administração Pública, e responder questionamentos, sugestões, reclamações, denúncias, elogios, pedidos de informação ou providências da população ou de entidades, relativas a prestação dos serviços públicos da Administração Pública 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 Federal.

**CAPÍTULO III  
DA OUVIDORIA  
SEÇÃO I  
DAS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA**

**Art. 4º.** A Ouvidoria Municipal tem as seguintes atribuições, além daquelas especificadas na Art. 2º da Lei Municipal Nº 1.759 de 28 de dezembro de 2021:

I - Receber e apurar denúncias, reclamações e representações sobre atos considerados ilegais, arbitrários, desonestos, ou que contrariem o interesse público, praticados por servidores públicos do Município da Aliança, empregados na Administração Indireta, agentes políticos, ou por pessoas, físicas ou jurídicas, que exerçam funções paraestatais, mantidas com recursos públicos;

II - Realizar diligências nas Unidades da Administração, sempre que necessário para o desenvolvimento de seus trabalhos;

III - Manter sigilo, quando solicitado, sobre denúncias e reclamações, bem como sobre sua fonte, providenciando, junto aos órgãos competentes, proteção aos denunciantes;



IV - Realizar investigações de todo e qualquer ato lesivo ao patrimônio público, mantendo atualizado arquivo de documentação relativa às reclamações, denúncias e representações recebidas;

V - Promover estudos, propostas e gestões, em colaboração com os demais órgãos da Administração Municipal, objetivando aprimorar o andamento da máquina administrativa;

VI - Elaborar e publicar, anualmente, relatório de suas atividades;

VII - Realizar seminários, pesquisas e cursos versando assuntos de interesse da Administração Municipal, no que tange ao controle da coisa pública.

VIII - Garantir o cumprimento da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, em consonância com a Controladoria Geral do Município, e a Lei Municipal Nº 1.759 de 28 de dezembro de 2021, visando:

- a) Promover, independentemente de requerimentos, a divulgação em local de fácil acesso, no âmbito de suas competências, de informações de interesse coletivo ou geral; e,
- b) O acesso a informações públicas por de divulgação, em local com condições apropriadas para atender e orientar o público;

**Art. 5º.** Para a consecução de seus objetivos a Ouvidoria Municipal atuará:

I – Por solicitação do Prefeitos e dos Secretários Municipais;

II – Em decorrências de denúncias, reclamações e apresentações de qualquer cidadão ou de entidades representativas da sociedade.

**Art. 6º.** A Ouvidoria Municipal poderá instalar núcleos de atendimento no Município.



**Art. 7º.** A Ouvidoria Municipal será exercida pelo Diretor de Ouvidoria, nomeado pelo Prefeito, observando-se os requisitos previstos do Art. 3º da Lei Municipal Nº 1.759 de 28 de dezembro de 2021, competindo-lhe ainda:

I - Propor aos órgãos da Administração, resguardadas as respectivas competências, a instauração de sindicâncias, inquéritos e outras medidas destinadas à apuração de responsabilidade administrativa, civil e comunicações, quando houver indício ou suspeita de infração, sujeito à aceitação do Controlador Interno;

II - Requisitar, diretamente e sem qualquer ônus, de qualquer órgão municipal, informações, certidões, cópias de documentos ou volume de autos relacionados com investigações em curso;

III - Recomendar a adoção de providências que entender pertinentes, necessárias ao aperfeiçoamento dos serviços prestados à população pela Administração Pública do Município;

IV - Recomendar aos órgãos da Administração a adoção de mecanismos que dificultem e impeçam a violação do patrimônio público e outras irregularidades comprovadas,

V - Celebrar termos de cooperação com entidades públicas ou privadas nacionais, que exerçam atividades congêneres às da Ouvidoria, com autorização do chefe do Poder Executivo.

**Parágrafo único.** Os atos oficiais da Ouvidoria Municipal serão publicados no veículo de Imprensa Oficial do Município;

## SEÇÃO II DAS GARANTIAS DA OUVIDORIA

**Art. 8º.** Para a consecução de suas atribuições é assegurado à Ouvidoria:

I - Ter livre acesso a todos os setores do órgão ou da entidade onde atua;



II - Solicitar informações e documentos diretamente a quem os detenha no âmbito do órgão ou entidade em que atua;

III - Participar de reuniões e eventos em órgãos ou entidades relacionadas à sua área de atuação e segmento de ouvidorias;

IV - Formar comitês para apurar a opinião dos usuários dos serviços públicos.

§ 1º. A Ouvidoria deve colocar à disposição dos usuários dos serviços públicos, os meios e acessos necessários para atendimento, preferencialmente, eletrônico, telefônico, pessoal e por correspondência.

§ 2º Os órgãos e as unidades a que se refere o artigo 4º deste Decreto atenderão prioritariamente o que for solicitado pela Ouvidoria, instruindo, sempre que possível, com documentos e observando os prazos estabelecidos.

### **SECÃO III DOS USUÁRIOS DA OUVIDORIA**

**Art. 9º** Usuário é todo aquele que utiliza ou que seja direta ou indiretamente interessado pelos serviços do órgão ou entidade no qual atua a Ouvidoria, classificando-se em:

I - Usuários internos: servidores do órgão ou entidade em que atua a Ouvidoria;

II – Usuários externos: cidadãos interessados nos serviços dos órgãos ou entidades em que atuam as Ouvidorias.

## **CAPÍTULO IV DO DIRETOR DE OUVIDORIA SECÃO I DAS COMPETÊNCIAS DO OUVIDOR**



**Art. 10.** O Diretor de Ouvidoria tem as seguintes atribuições, além daquelas previstas no Art. 2º da Lei Municipal Nº 1.759 de 28 de dezembro de 2021:

- I - Coordenar a Ouvidoria garantindo o atendimento aos seus princípios e o exercício de suas atribuições;
- II - Dirigir e coordenar o trabalho das unidades orgânicas subordinadas a Ouvidoria, se houver;
- III - Representar a Ouvidoria interna e externamente no órgão ou entidade em que atua;
- IV - Atuar de ofício;
- V - Controlar o cumprimento dos prazos previstos neste Decreto;
- VI - Elaborar os relatórios da Ouvidoria;
- VII - Garantir a racionalização de meios, tendo em vista sua demanda e os fins a que destina;
- VIII - Despachar diretamente com o Controlador Interno do Município;
- IX - Participar de reuniões quando convocado;
- X - Submeter à consideração superior os assuntos que excedam à sua competência;
- XI – Propor qualquer alteração administrativa para a execução da programação da Ouvidoria e aperfeiçoamento dos serviços prestados;
- XII - Desempenhar outras tarefas compatíveis com a posição e incumbidas pela Controladoria Interna do Município

## **SEÇÃO II DAS GARANTIAS DO DIRETOR DE OUVIDORIA**



**Art. 11.** O Ouvidor deverá se reportar diretamente ao Controlador Interno do Município e atuar em parceria com os Secretários Municipais e representantes das entidades integrantes da Administração Indireta a fim de promover a qualidade do serviço, a busca da eficiência e da austeridade administrativa, no limite das garantias contidas neste Decreto.

§ 1º Ao Ouvidor é garantida a autonomia na elaboração de pareceres, atos e relatórios, sendo vedada a alteração ou influência sobre estes.

§ 2º Os registros das manifestações, documentos e informações gerados em decorrência das atividades da Ouvidoria são de responsabilidade do Ouvidor, sendo vedada a exclusão, alteração ou eliminação destes por ordem superior ou do próprio Ouvidor, respeitando-se a regulamentação em vigor.

**CAPÍTULO V  
DOS PROCEDIMENTOS  
SEÇÃO I  
DAS MANIFESTAÇÕES**

**Art. 12.** O acesso à Ouvidoria Municipal poderá ser realizado pessoalmente de segunda à sexta-feira, no horário normal de atendimento, ou por meio de:

- I - Correspondência endereçada à Ouvidoria Municipal;
- II - Serviço "Ouvidoria" e "e-sic" via internet, no site da prefeitura, ou ainda via e-mail oficial da Ouvidoria, disponível nas redes oficiais;
- III - Ligação telefônica através dos telefones oficiais do Município da Aliança;

**Art. 13.** Todas as manifestações a que se refere o inciso I, do artigo 5º, deste Decreto devem ser registradas.



**Parágrafo único.** Cabe a Ouvidoria providenciar junto aos usuários, quando possível, as informações complementares necessárias à compreensão do objeto e alcance de sua manifestação, antes dos encaminhamentos internos do expediente.

**Art. 14.** O Diretor de Ouvidoria poderá denegar o encaminhamento ou interromper o andamento da manifestação, mediante despacho fundamentado, cujo conteúdo não traduza irregularidade, não tenha relação com as funções ou atividades desenvolvidas ou exija providências incompatíveis com as possibilidades legais da Ouvidoria, promovendo o arquivamento, comunicando o usuário e expondo sucintamente as razões da decisão.

**Art. 15.** Deverá o usuário ser orientado, e sempre que possível direcionado quando o assunto não estiver no âmbito de atuação da Ouvidoria ou do órgão ou entidade em que atua.

**Art. 16.** As requisições e solicitações de providências feitas pela Ouvidoria devem ser respondidas de forma fundamentada pelas secretarias e órgãos no prazo máximo de 10 (dez) dias.

**Parágrafo único:** Ao receber a demanda da Ouvidoria, as secretarias e os órgãos vinculados a Administração Municipal devem informar no prazo estabelecido o que se pede, bem como o cronograma de execução. Em caso de impossibilidade de atendimento, há a obrigação de justificativa fundamentada por escrito.

**Art. 17.** Constatada a procedência de sugestões, reclamações e denúncias, o Diretor de Ouvidoria deverá encaminhá-las aos respectivos Secretários, visando:

I - Melhorias dos serviços públicos;

II - Correção de erros, omissões, desvios ou abusos na prestação dos serviços;

III - Apuração de atos de improbidade e de ilícitos administrativos;

IV - Prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis com o funcionamento do serviço público;



V - Proteção dos direitos dos usuários;

VI - Garantia da qualidade dos serviços prestados.

## SEÇÃO II DA RESERVA DE IDENTIDADE

**Art. 18.** Os dados pessoais do usuário contidos nas manifestações são de acesso restrito.

§1º Deverá ser informado ao reclamante/denunciante especificamente no que diz respeito à sua identificação:

- a) permanecer totalmente anônimo, garantindo-se a impossibilidade de seu reconhecimento como autor de denúncia, deixando de ser exigida informações pessoais, ou de identificação de computador ou outra fonte para realização da denúncia;
- b) ser identificado, mas solicitar confidencialidade com relação à divulgação de autoria;
- c) ser identificado e não solicitar confidencialidade.

§ 2º Nas hipóteses em que a identidade do usuário for essencial à tomada de providências no âmbito da Ouvidoria, tal situação deverá ser autorizada pelo usuário, sendo que havendo recusa, caberá o arquivamento do expediente.

**Art. 19.** As manifestações de autoria desconhecida ou incerta poderão ser admitidas quando forem dotadas de razoabilidade mínima e estiverem acompanhadas de informações ou de documentos que as apresentem verossímeis.

## SEÇÃO III DOS PRAZOS

**Art. 20.** O prazo máximo de resposta ao usuário será de 30 (trinta) dias corridos.



§ 1º O prazo deverá ser informado ao usuário, assim como a forma de acompanhamento.

§ 2º O prazo referido no "caput" deste artigo poderá ser prorrogado por mais 30 (trinta) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o interessado.

§ 3º A tramitação interna das manifestações recebidas pela Ouvidoria deverá considerar o prazo de 15 (quinze) dias.

#### SEÇÃO IV DOS RELATÓRIOS

**Art. 21.** Sem prejuízo dos relatórios parciais que se fizerem necessários e de relatórios em formatos e periodicidades estabelecidas internamente em cada Órgão ou Entidade, a Ouvidoria Municipal deverá emitir relatórios anuais consolidados ao Controlador Interno, relatórios estatísticos com os tipos de manifestações mais frequentes, por secretaria, por local e período de tempo e avaliação qualitativa dos resultados, além de apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos, em conformidade com os artigos 14 e 15 da Lei Federal nº 13.460/17.

**Art. 22.** Os relatórios das Ouvidorias são considerados documentos de interesse público e devem ter ampla divulgação.

**Parágrafo único:** O Diretor de Ouvidoria manterá permanentemente atualizadas as informações e estatísticas referentes às atividades realizadas no âmbito da Ouvidoria Municipal.

#### CAPÍTULO VI DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

**Art. 23.** O Controlador Interno do Município, ante manifestação da Ouvidoria Municipal, poderá baixar, mediante Resolução e/ou Instrução normativa, normas complementares para o adequado cumprimento deste Decreto.



**Art. 24.** O Controlador Interno e a Ouvidoria Municipal promoverão a articulação da Ouvidoria Municipal com ouvidorias de outras esferas da Administração Pública, inclusive de setores sob intervenção do Executivo Municipal, ouvidorias da iniciativa privada e entidades congêneres.

**Art. 25.** A atividade da Ouvidoria é um direito dos cidadãos e usuários dos serviços públicos e um dever inerente a todos os membros da administração pública, que devem:

I - Facilitar, priorizar e auxiliar o encaminhamento das demandas proveniente das Ouvidorias, no âmbito de suas respectivas unidades;

II - Informar sobre todas as alterações de procedimentos que interfiram no interesse dos usuários dos serviços públicos, mantendo sua atualidade;

III - Instar as Secretarias e demais órgãos da administração indireta a manifestar-se em todas as atividades que interfiram nos interesses dos usuários dos serviços públicos;

IV - Resguardar a autonomia e independência da Ouvidoria, sendo vedada atribuição de atividades alheias às suas competências

**Art. 26.** A Ouvidoria Geral do Município divulgará no prazo de 60 (sessenta) dias a contar da entrada em vigor deste Decreto a sua Carta de Serviços ao Usuário que tem como objetivo informar sobre os serviços prestados pela Ouvidoria, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 1º. A Carta de Serviços ao Usuário conterá informações claras e precisas em relação aos serviços da Ouvidoria e atenderá as exigências mínimas previstas no art. 7º da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

§ 2º. A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação no sítio eletrônico do Município na internet.



**Art. 27.** Anualmente, o Poder Executivo Municipal publicará quadro geral dos serviços públicos prestados, que especificará os órgãos ou entidades responsáveis por sua realização e a autoridade administrativa a quem estão subordinados ou vinculados.

**Art. 28.** Os órgãos e as entidades do Poder Executivo Municipal que prestam atendimento aos usuários dos serviços públicos, direta ou indiretamente, deverão elaborar e divulgar Carta de Serviços ao Usuário, no âmbito de sua esfera de competência.

**§ 1º** A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar aos usuários:

- I - Os serviços prestados pelo órgão ou pela entidade do Poder Executivo Municipal;
- II - As formas de acesso aos serviços públicos municipais; e
- III - Os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público.

**§ 2º** Da Carta de Serviços ao Usuário, deverão constar informações claras e precisas sobre cada um dos serviços prestados, especialmente as relativas:

- I - Ao serviço oferecido;
- II - Aos requisitos e aos documentos necessários para acessar o serviço;
- III - Às etapas para processamento do serviço;
- IV - Ao prazo para a prestação do serviço;
- V - À forma de prestação do serviço;
- VI - À forma de comunicação com o solicitante do serviço; e
- VII - Aos locais e às formas de acessar o serviço.



§ 3º Além das informações referidas no § 2º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá, para detalhar o padrão de qualidade do atendimento, estabelecer:

- I - Os usuários que farão jus à prioridade no atendimento;
- II - O tempo de espera para o atendimento;
- III - O prazo para a realização dos serviços;
- IV - Os mecanismos de comunicação com os usuários;
- V - Os procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações;
- VII - As etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas a estimativas de prazos;
- VIII - Os mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado;
- IX - O tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento;
- X - Os elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento;
- XI - As condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto;
- XII - Os procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível; e
- XIII - Outras informações julgadas de interesse dos usuários.



§ 4º Na hipótese de o serviço se tratar de ato público de liberação, nos termos definidos no § 6º do art. 1º da Lei nº 13.874, de 20 de setembro de 2019, a Carta de Serviços ao Usuário incluirá também:

I - A listagem:

- A) de todos os documentos, taxas, tarifas, comprovantes, pareceres e demais exigências necessárias à instrução do ato público de liberação;
- B) dos atos normativos que tratem do ato público de liberação, inclusive aqueles não cogentes;
- C) dos códigos do Cadastro Nacional de Atividades Econômicas – CNAE referentes a atividades aptas a requererem a emissão de ato público de liberação, exceto se a informação for desnecessária;
- D) a descrição resumida do fluxo de tramitação do processo administrativo aplicável ao ato, incluídas as fases, os prazos, as autoridades competentes para a decisão e o sistema recursal disponível;
- E) a descrição da aplicabilidade dos efeitos dos níveis de risco;
- F) o prazo e as regras para efeitos da aprovação tácita; e
- G) o tempo médio de tramitação de pedidos análogos até a decisão e as demais estatísticas relacionadas ao ato público de liberação

**Art. 28.** Fica vedado aos órgãos e às entidades da administração pública Municipal solicitar ao usuário do serviço público requisitos, documentos, informações e procedimentos cuja exigibilidade não esteja informada na Carta de Serviço.

**Art. 29.** 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;

III - Acompanhar e auxiliar na avaliação da atuação da Ouvidoria Municipal.

**Art. 30.** 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 Ouvidoria Municipal.

**Parágrafo único.** O Poder Executivo Municipal fica autorizado a regulamentar o chamamento público a que trata o caput deste artigo.

**Art. 31.** Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Palácio Carlos José de Almeida Freitas, Aliança – PE, 08 de novembro de 2022.

**XISTO LOURENÇO DE FREITAS NETO**

*Prefeito*