

PREFEITURA MUNICIPAL DE GRAVATÁ

Publicado em: 12/12/22

Assinatura



DECRETO Nº 060/2022

**EMENTA:** REGULAMENTA A  
ESTRUTURA, ORGANIZAÇÃO E  
FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA  
GERAL DO MUNICÍPIO DE GRAVATÁ.

**O PREFEITO CONSTITUCIONAL DO MUNICÍPIO DE GRAVATÁ**, Estado de Pernambuco, no uso de suas atribuições conferidas pelo inciso V, do Art. 59 da Lei Orgânica Municipal, e

**CONSIDERANDO** a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública;

**CONSIDERANDO** que a Lei supracitada cria na estrutura da Administração Pública o órgão de Ouvidoria;

**CONSIDERANDO** que a Ouvidoria Geral do Município de Gravatá foi instituída nos termos do art. 15 da Lei Municipal nº 3.797, de 20 de maio 2019;

**CONSIDERANDO** a necessidade de regulamentar a estrutura, organização e procedimentos da Ouvidoria Geral do Município;

**CONSIDERANDO** a Resolução nº 159, de 15 de dezembro de 2021, do Tribunal de Contas do Estado de Pernambuco;

**CONSIDERANDO** também que a Ouvidoria Geral do Município será responsável pela recepção, acompanhamento, e resolução das demandas fundamentadas na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, regulamentada pelo Decreto Municipal nº 74/2016.

**DECRETA:**

## **Capítulo I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 1º** Este decreto regulamenta a Ouvidoria Geral do Município de Gravata, criada pela Lei Municipal nº 3.797, de 20 de maio de 2019, órgão integrante da estrutura da Controladoria Geral do Município, bem como, define as áreas de atuação e estabelece a organização administrativa necessária ao seu funcionamento.

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

- I – usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público 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 – manifestação: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações de providência que tenham como objeto a prestação de serviços públicos Municipais e a conduta de agentes públicos Municipais na prestação e fiscalização dos mesmos;
- IV – reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização desse serviço;
- V – denúncia: comunicação sobre prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos de apuração competentes;
- VI – sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta, que sugere o aperfeiçoamento de políticas e serviços prestados pelo município;
- VII – elogio: demonstração de reconhecimento ou de satisfação acerca do serviço oferecido ou o atendimento recebido;
- VIII – solicitação de providência: pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades administração pública Municipal.

**Art. 3º** A Ouvidoria Geral do Município de Gravata poderá por meio do procedimento de desconcentração, criar unidades de ouvidoria subordinadas à Ouvidoria Geral do Município, através de Decreto Municipal.

**Art. 4º** A Ouvidoria Geral do Município de Gravata, além dos princípios constitucionais da administração pública, reger-se-á também por:

- I – autonomia e independência para o desempenho de suas atribuições, visando assegurar os direitos do usuário do serviço público;
- II – transparência na prestação de informações de modo a garantir a precisa compreensão do usuário acerca das repercussões e dimensão do serviço público;
- III – confidencialidade para a proteção da informação a fim de assegurar a intimidade, a honra, a vida privada e a imagem do usuário;
- IV – imparcialidade e isenção necessárias para assimilar, averiguar e procurar soluções para as demandas, como também formular críticas e recomendações;
- V – acolhimento e acessibilidade garantindo o atendimento respeitoso e resguardando a dignidade humana;
- VI – promoção do controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos;
- VII - zelar pela interlocução efetiva entre o usuário de serviços públicos e os órgãos e as entidades da administração pública responsáveis por esses serviços.

## **Capítulo II DA OUVIDORIA**

### **Seção I DA COMPETÊNCIA**

**Art. 5º** Compete à Ouvidoria Geral do Município de Gravata desempenhar, em especial, as seguintes atribuições:

- I – receber, analisar, classificar, encaminhar aos órgãos e entidades da administração municipal as manifestações dos usuários, receber e classificar as

respostas dos órgãos e entidades Municipais, bem como, responder ao usuários sobre as manifestações realizadas, no âmbito da prestação do serviço público municipal;

II – realizar diligências nas unidades subordinadas da ouvidoria, sempre que necessário;

III – manter sigilo sobre as manifestações, bem como sobre sua fonte, providenciando proteção aos dados dos denunciante, especialmente quando requerido anonimidade;

IV – acompanhar o andamento das manifestações, inclusive após sua conclusão, verificar se a resposta oferta ao usuário atende sua satisfação, especialmente por meio de pesquisa de satisfação;

V – elaborar e publicar, anualmente, relatório de suas atividades;

VI – produzir e utilizar dados de avaliação de serviço a fim de avaliar a aderência da execução do serviço aos parâmetros definidos na Carta de Serviço ao Usuário, encaminhando as informações aos gestores dos serviços;

VII - desenvolver levantamentos de avaliação dos serviços públicos sugerindo sempre que possível novos procedimentos de planejamento, execução e controle de serviços públicos;

VIII – garantir acesso gratuito e desimpedido aos canais de atendimento de ouvidoria, nos termos da Lei nº 13.460, de 2017;

IX – realizar a proteção de dados pessoais coletados pela ouvidoria, nos termos da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018;

**Parágrafo único.** A inobservância ao disposto no inciso IX sujeitará o agente público às penalidades legais pelo seu uso indevido.

X – garantir o acesso a informações claras, corretas e atualizadas, necessárias ao acesso a serviços públicos e ao exercício de direitos, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;



**XI** – adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais e da qualidade das respostas às manifestações de usuários de serviços públicos recebidas;

**XII** – coletar, ativa ou passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos;

**XIII** – zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes nas Cartas de Serviços dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas.

## **Seção II** **DA ESTRUTURA E DA ORGANIZAÇÃO**

**Art. 6º** As atividades da Ouvidoria Geral do Município de Gravata serão exercidas através do:

**I** – Ouvidor Geral do Município de Gravata – função que será exercida pelo Controlador Geral do Município, salvo expressa delegação de atribuições, nos termos da Lei;

**II** – Técnico de Ouvidoria Geral do Município – FGTO, nos termos do art. 17 da Lei Municipal 3.797/2019.

## **Seção II** **DAS ATRIBUIÇÕES**

**Art. 7º** Compete ao Ouvidor Geral do Município:

**I** – coordenar e executar os serviços de Ouvidoria, conforme a legislação, garantindo o atendimento aos seus princípios e o exercício de suas atribuições;

**II** – dirigir o trabalho das unidades subordinadas à Ouvidoria, se houver;

**III** – representar a Ouvidoria internamente e externamente no órgão ou entidade em que atua;

**IV** – implementar a avaliação dos serviços públicos Municipais, especialmente quanto aos padrões de qualidade de serviços, nos termos da Carta de Serviço ao Usuário;

**V** – submeter informações estratégicas sobre a avaliação da prestação de serviço público, aos demais Secretários Municipais, bem como ao chefe do Poder executivo;

**VI** – produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimorar a prestação de serviços públicos e para corrigir falhas;

**VII** – requisitar, diretamente e sem qualquer ônus, de qualquer órgão municipal, informações, certidões ou cópias de documentos relacionados com as manifestações recebidas, na forma da lei;

**VIII** – manter sistema informatizado de Ouvidoria Municipal, com vistas ao recebimento, à análise e ao atendimento das manifestações enviadas para o Sistema de Ouvidoria, bem como, manter base de dados com as manifestações recebidas de usuários, resguardando sempre os procedimentos de segurança, sigilo, e pseudonimização;

**IX** – controlar o cumprimento dos prazos previstos em Lei;

**X** – garantir a racionalização de meios, tendo em vista sua demanda e os fins a que destina;

**XI** – elaborar e divulgar os relatórios com informações estatísticas sobre os serviços públicos e as atividades de Ouvidoria;

**Art. 8º** Compete ao Técnico de Ouvidoria auxiliar o Ouvidor Geral do Município no âmbito de suas competências.

**Art. 9º** Os demais Servidores Públicos lotados na Controladoria Geral do Município, poderão sempre que requeridos auxiliar na execução das atividades da Ouvidoria Geral do Municipal.

**Capítulo III**  
**DO FUNCIONAMENTO E PROCEDIMENTO**

**Seção I**  
**DAS MANIFESTAÇÕES**

**Art. 10** Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos do disposto neste Decreto, sob pena de responsabilidade do agente público.

§ 1º O direito de manifestação de que trata este Decreto é gratuito, vedada a cobrança de importâncias ao usuário de serviços públicos.

§ 2º Não se aplica ao parágrafo anterior a cobrança de custos de reprodução, nos casos de Solicitação de Informação e Pedido de Informação, e apenas nos termos previstos na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 e nos termos do Decreto Municipal nº 74/2016.

§ 3º São vedadas as exigências relativas aos motivos que determinaram a apresentação de manifestações.

§ 4º A certificação da identidade do usuário de serviços públicos somente será exigida quando a resposta à manifestação implicar o acesso à informação pessoal própria ou de terceiros.

§ 5º As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR que deverá ficar disponível no site oficial da prefeitura municipal de gravatá, em local de destaque.

§ 6º Na hipótese de recebimento da manifestação em meio físico, telefônico oficial da ouvidoria, e-mail oficial da ouvidoria, rede social oficial da ouvidoria, dentre outros meios, o técnico de ouvidoria promoverá a sua digitalização e a sua inserção imediata na Fala.BR.

§ 7º Sempre que receber manifestação sobre matéria alheia à sua competência a Ouvidoria Geral deverá encaminhará à unidade do Sistema de Ouvidoria responsável pelas providências requeridas.

§ 8º Se as informações apresentadas pelo usuário de serviços públicos forem insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria Geral solicitará ao usuário a sua complementação, que deverá ser atendida no prazo de vinte dias, contado da data do seu recebimento.

§ 9º Não serão admitidos pedidos de complementação sucessivos, exceto se referentes a situação surgida com a nova documentação ou com as informações apresentadas.

§ 10º A solicitação de complementação de informações suspenderá os prazos legalmente previstos.

§ 11º A falta de complementação da informação pelo usuário de serviços públicos no prazo estabelecido no § 8º acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

**Art. 11** Recebida a manifestação, a Ouvidoria deverá protocolá-la e classificá-la como reclamação, denúncia, sugestão, elogio e solicitação de providência, conforme as definições dispostas neste Decreto.

I – ao realizar a manifestação o usuário receberá número de protocolo a fim de acompanhar o andamento de sua demanda;

II – a classificação da manifestação conferida pelo usuário quando do encaminhamento da manifestação poderá ser modificada pela Ouvidoria Geral se considerada inadequada;

III – o elogio recebido pela Ouvidoria Geral será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público e à sua chefia imediata;

IV – A reclamação recebida pela Ouvidoria Geral será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público;

**Parágrafo único.** A resposta conclusiva da reclamação conterá informação objetiva acerca do fato apontado.

V – a sugestão recebida pela Ouvidoria Geral será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, à qual caberá manifestar-se acerca da possibilidade de adoção da providência sugerida;

VI – a denúncia recebida pela Ouvidoria Geral será conhecida na hipótese de conter elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios que permitam a administração pública a chegar a tais elementos.

**Parágrafo único.** A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento e situação junto a comissão de procedimento administrativo vinculada à Procuradoria Geral do Município.

**Art. 12** Após a classificação da manifestação a Ouvidoria Geral procederá à análise prévia e, se necessário, a encaminhará às áreas responsáveis pela adoção das providências necessárias.

§ 1º A ouvidoria geral poderá solicitar informações às áreas dos órgãos e das entidades da administração pública responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder no prazo de 20 (vinte) dias, contado da data de recebimento do pedido na área competente, prorrogável uma vez por igual período mediante justificativa expressa.

**Art. 13** A Ouvidoria Geral ao responder ao usuário o fará em linguagem clara, objetiva, simples e compreensível. Podendo sempre que necessário, simplificar, complementar e ajustar as informações recebidas dos demais órgãos e entidades da administração pública municipal.

**Parágrafo único.** A resposta ao usuário deverá ser concedida no prazo de 30 (trinta) dias, podendo ser prorrogável por igual período sob justificativa. E Ressalvados os casos de Solicitação de Informação e Pedido de Informação que nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e do Decreto Municipal nº 74/2016 possuem prazo de 20 (vinte) dias prorrogável por igual período sob justificativa.

**Art. 14.** A Ouvidoria Geral poderá 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.

§ 1º As informações a que se refere o **caput**, quando não contiverem a identificação do usuário, não configurarão manifestações nos termos do disposto neste Decreto e não obrigarão resposta conclusiva.

§ 2º As denúncias, ainda que de origem anônima, serão enviadas ao órgão ou à entidade da administração pública competente para a sua apuração, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

## Seção II DO RELATÓRIO DE GESTÃO

**Art. 15** A Ouvidoria Geral Municipal deverá emitir relatório anual, com informações consolidadas pelo Ouvidor Geral do Município, apresentando dados estatísticos com a quantidade, os tipos de manifestações mais frequentes, destacando por secretaria, local, período de tempo, levantamento sociodemográfico e avaliação qualitativa dos resultados, além de apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

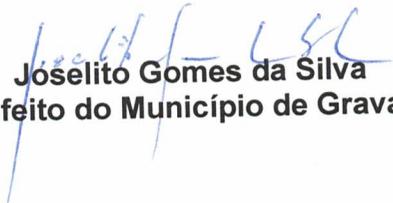
**Art. 16** Os relatórios serão considerados documentos de interesse público e devem ter ampla divulgação, sendo disponibilizado no site oficial da Prefeitura.

## Capítulo V DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

**Art. 17** Fica assegurado à Ouvidoria para a consecução de suas atribuições ter livre acesso a todos os setores do órgão ou da entidade da Administração Pública Municipal.

**Art. 18** Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogando disposições em contrário.

Palácio Joaquim Didier, 12 de dezembro de 2022.

  
**Josélito Gomes da Silva**  
Prefeito do Município de Gravata