



DECRETO Nº 833 de 27 DE JULHO DE 2021

DISPÕE SOBRE NORMAS E PROCEDIMENTOS PARA DESEMPENHO E RESPONSABILIDADE DO SISTEMA DE OUVIDORIA DA PREFEITURA MUNICIPAL DE FORTUNA DE MINAS/MG.

Foi publicado no Quadro de Aviso dessa prefeitura

em 27/07/2021

Assinatura

Considerando, que a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;

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

**CAPÍTULO I
DA FINALIDADE**

Art. 1º Este Decreto visa estabelecer os procedimentos para a atividade de Ouvidoria a fim de atender os seguintes objetivos:

- I. propiciar ao cidadão um canal de comunicação com a Prefeitura de Fortuna de Minas;
- II. integrar e responsabilizar toda a Administração Pública, estimulando a busca permanente de eficiência, eficácia e efetividade do serviço público;
- III. garantir que as ações dos agentes públicos, a serviço da Ouvidoria, atuem segundo princípios éticos, pautando seu trabalho pela legalidade; legitimidade; impessoalidade; imparcialidade; moralidade; publicidade; probidade; eficiência e economicidade, observando o exposto no caput do art. 37 da CRFB/88.
- IV. fazer da atividade de Ouvidoria um instrumento de controle de qualidade do serviço público.

**CAPÍTULO II
DA ABRANGÊNCIA**

Art. 2º Abrange todos os agentes públicos, das unidades da administração direta e indireta.

**CAPÍTULO III
DOS CONCEITOS**

Art. 3º Para os fins deste Decreto considera-se:

- I. **Solicitação** - Comunicação verbal ou escrita que, embora possa indicar insatisfação necessariamente contém um requerimento de atendimento ou acesso as ações da Administração Pública.
- II. **Reclamação** - Comunicação verbal ou escrita que relata insatisfação em relação às ações e aos serviços públicos, sem conteúdo de requerimento.
- III. **Denúncia** - Comunicação verbal ou escrita que indica irregularidade ou indícios de irregularidade na administração geral.
- IV. **Sugestão** - Comunicação verbal ou escrita que propõe ação considerada útil a melhorias dos serviços públicos prestados a população.



CAPÍTULO IV DAS COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA

Art. 4º O servidor municipal responsável pela ouvidoria será nomeado por Portaria e terá as seguintes atribuições:

- I. receber denúncias, reclamações, sugestões e elogios da Administração Municipal por meio de telefone, internet e pessoalmente, de cidadãos e de servidores públicos;
- II. difundir a importância da ouvidoria como instrumento de participação e controle social da administração pública;
- III. elaborar relatórios mensais das atividades desenvolvidas, dando a devida publicidade;
- IV. identificar deficiência nos serviços e obras públicas, sugerindo ações sistêmicas a fim de superá-las.
- V. resguardar o sigilo das informações pessoais;
- VI. resguardar a identidade do solicitante quando se fizer necessário;
- VII. redigir com clareza as respostas;
- VIII. agir com presteza e imparcialidade.

Art. 5º Do Responsável pela Controladoria:

- I. prestará o apoio necessário a execução dos serviços da ouvidoria;
- II. realizará auditoria interna no setor;
- III. sugerirá técnicas de trabalho para desempenho da função do servidor responsável pela Ouvidoria Municipal;
- IV. avaliará os relatórios mensais elaborados pelo responsável do setor e demandas recebidas por cada órgão setorial.

§ 1º. Não serão consideradas as denúncias e sugestões anônimas, salvo quando existir inequívoco e fundado receio da sua facilidade.

§ 2º. Denúncias que versem sobre ilegalidades serão encaminhadas para a Procuradoria Jurídica do Município.

§ 3º. Todos os cidadãos receberão manifestação escrita da ouvidoria sobre as denúncias e sugestões encaminhadas, no prazo máximo de 30 dias.

§ 4º. Poderão ser consideradas confidenciais as informações pessoais dos denunciantes, a fim de preservar a sua integridade.

§ 5º. Não serão objeto de apreciação, por parte da Administração Municipal, as questões pendentes de decisão judicial.

DOS PROCEDIMENTOS

Seção I

DOS USUÁRIOS E DOS MEIOS DE ATENDIMENTO

Art. 6º Os usuários do serviço público prestado pela Ouvidoria classificam-se em:

- I. usuários internos, que são os servidores públicos do Município de Fortuna de Minas;
- II. usuários externos, demais interessados nos serviços da Ouvidoria.

Art. 7º São considerados canais de acesso às Ouvidorias, podendo a demanda ser efetuada:



- I. Online via e-mail no endereço da Ouvidoria;
- III. Online via Portal da transparência no sítio da internet da prefeitura municipal.
- IV. Presencial utilizando a urna instalada em local público designado pela administração pública para preenchimento da **FICHA ANEXO I**.

Art. 8º A Secretaria que receber manifestação sobre matéria alheia à sua competência, deverá encaminhá-la à Ouvidoria, eis que responsável pelas providências requeridas;

Art. 9º O elogio recebido será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público, e à sua chefia imediata.

Art. 10 A Procuradoria-Geral deverá ser informada sobre denúncia realizada nas unidades setoriais que trata de atos ilícitos praticados por agente público municipal em exercício da função;

Art. 11 Cumpridos os requisitos de recebimento e não esclarecidos o fato, a Ouvidoria poderá encaminhar a denúncia à Procuradoria Geral do Município, para análise e providências que o caso requerer;

Art. 12 A apuração das denúncias existentes que resultarem na instauração de Sindicância e Processo Administrativo Disciplinar (PAD), devem ser tratadas junto à Controladoria Geral do Município – CGM e à Procuradoria Geral do Município.

Art.13 Para as solicitações e respostas no âmbito da lei de acesso à Informação, lei nº 12.527/2011, a identificação do requerente, e a especificação da informação requerida, torna-se obrigatória, nos termos do artigo 10 da referida lei.

Art. 14 Para cada atendimento da Ouvidoria será gerado um número de protocolo ao usuário para acompanhamento. A denúncia recebida será conhecida caso tenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam a Administração Pública chegar a tais elementos.

Art.15 A Ouvidoria deverá buscar meios para que o acesso ao sistema a que se refere o caput deste capítulo e deverá estar disponível na página dos portais dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas ao sítio eletrônico da Prefeitura Municipal;

Art. 16 A Ouvidoria deverá manter sigilo, quando solicitado, sobre denúncias e reclamações, bem como sobre sua fonte, providenciando junto aos órgãos competentes, proteção aos usuários dos serviços públicos, quando se fizer necessário.

Parágrafo único: Após análise e classificação quanto ao sigilo das informações pelo órgão autoridade da Controladoria, podem ser considerados dados sigilosos:

- I. Risco a defesa, soberania ou a integridade;
- II. Risco a vida, segurança ou saúde da população;
- III. Elevado risco à estabilidade financeira, econômica ou monetária do município;
- IV. Prejudicar ou causar risco a projetos de pesquisa e desenvolvimento científico ou tecnológico, assim como sistemas, bens, instalações ou áreas de interesse estratégico;



V. Comprometer atividades de inteligência, bem como de investigação ou fiscalização em andamento, relacionadas com a preservação ou repressão de infrações.

VI. Informações pessoais, relativas à intimidade, à vida privada, à honra e à imagem das pessoas, dentre elas os processos ético-disciplinares antes do trânsito em julgado administrativo.

DOS PRAZOS

Art. 17 As informações e os documentos solicitados pela Ouvidoria deverão ser disponibilizados pelas unidade/órgão no prazo máximo de 15 (quinze) dias, exceto aqueles relacionados à saúde pública que deverão ser disponibilizados em até 05 (cinco) dias úteis, quando se trata de caso de urgência;

Art. 18 A recusa injustificada ou o retardamento indevido do cumprimento das solicitações da Ouvidoria implicarão em responsabilização de quem lhe der causa;

Art. 19 A Ouvidoria poderá solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder no prazo de 15 (quinze) dias contados do recebimento do pedido no setor competente, prorrogáveis de forma justificada uma única vez por igual período;

§ 1º Recebida a manifestação, a Ouvidoria deverá proceder à análise prévia e, caso necessário, encaminhá-la às áreas responsáveis pela adoção das providências necessárias;

§ 2º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, as unidades de ouvidoria deverão solicitar ao usuário complementação de informações, que deverá ser atendido no prazo de 05 (cinco) dias contados da data do seu recebimento;

§ 3º Não serão admitidos pedidos de complementação sucessivos, exceto se referentes a situação surgida com a nova documentação ou informações apresentadas;

§ 4º O pedido de complementação de informações interrompe o prazo previsto no caput deste artigo, que será retomado a partir da resposta do usuário;

§ 5º A falta da complementação da informação pelo usuário no prazo estabelecido no § 2º deste artigo acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva;

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Art. 20 É dever de todos os órgãos da Administração Pública Municipal, atender com presteza, pedidos de informação ou requisições formuladas pela Ouvidoria do Município

Art. 21 Os procedimentos aqui estabelecidos e o desempenho da Ouvidoria serão periodicamente avaliados, com a finalidade de aferir sua eficácia e relevância, bem como para que sejam efetuadas as revisões que se fizerem necessárias.

Art. 22 Cabe à Ouvidoria do Município esclarecer quaisquer dúvidas e informar oficialmente às demais unidades envolvidas sobre o procedimento a ser adotado nos casos não previstos neste Decreto.



SEÇÃO II DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DA OUVIDORIA

Art. 23 Para a prestação dos serviços, a Ouvidoria, ao receber do solicitante, o requerimento, (ANEXO I) o encaminhará imediatamente ao órgão competente, para apreciação e atendimento ao pedido.

Art. 24 Sempre que necessário, a Ouvidoria, solicitará informações às diversas unidades, para a pessoa responsável pelas informações prestar ao serviço de Ouvidoria, no prazo de até 03 (três) dias utilizando o ANEXO II para resposta.

DAS RESPONSABILIDADES

Art. 25 Constituem condutas ilícitas que ensejam responsabilidade do agente público:

- I. recusar-se a fornecer informação requerida nos termos desta Instrução Normativa, retardar deliberadamente o seu fornecimento ou fornecê-la intencionalmente de forma incorreta, incompleta ou imprecisa;
- II. utilizar indevidamente, bem como subtrair, destruir, inutilizar, desfigurar, alterar ou ocultar dolosamente, total ou parcialmente, informação que se encontre sob sua guarda ou a que tenha acesso ou conhecimento em razão do exercício das atribuições de cargo, emprego ou função pública;
- III. agir com dolo ou má-fé na análise das solicitações de acesso à informação;
- IV. divulgar ou permitir a divulgação ou acessar ou permitir acesso indevido à informação sigilosa ou informação pessoal;
- I. impor sigilo à informação para obter proveito pessoal ou de terceiro, ou para fins de ocultação de ato ilegal cometido por si ou por outrem;
- II. ocultar da revisão de autoridade superior competente informação sigilosa para beneficiar a si ou a outrem, ou em prejuízo de terceiros;
- III. destruir ou subtrair, por qualquer meio, documentos concernentes a possíveis violações de direitos humanos por parte do agente público.

CAPÍTULO V DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 26 O Cargo de Ouvidor Municipal terá natureza de Livre Nomeação a critério do Prefeito Municipal, ou designar as atribuições do cargo para servidor do quadro de pessoal do Município até a criação do cargo específico a função.

Art. 27 É dever de todos os órgãos da Administração Pública Municipal, atender com presteza, pedidos de informação ou requisições formuladas pela Ouvidoria do Município.

Art. 28 Os procedimentos aqui estabelecidos e o desempenho da Ouvidoria serão periodicamente avaliados pela Controladoria do Município, com a finalidade de aferir sua eficácia e relevância, bem como para que sejam efetuadas as revisões que se fizerem necessárias.



Art. 29 A eventual desobediência aos termos desta Instrução Normativa por parte do servidor será comunicada ao Chefe do Poder Executivo Municipal para devida apuração.

Art. 30 Este Decreto entra em vigor e terá eficácia a partir da data de sua publicação.

Fortuna de Minas, 27 de Julho de 2021.



CLÁUDIO GARCIA MACIEL
PREFEITO MUNICIPAL



ANEXO I
FICHA DE CADASTRO DE DEMANDA PRESENCIAL

Você deseja realizar um/uma?

() Elogio () Sugestão () Solicitação () Denúncia () Reclamação () Outro

Preencha seus Dados Pessoais:

Nome: _____

CPF: _____

Telefone: _____

Endereço de e-mail: _____

Manifestação:

Deseja sigilo sobre estas informações? () sim () não

Vossa Senhoria receberá, em seu e-mail, o número de sua demanda.

Você pode consultar sua demanda através do telefone (31) 3716-7111 ou pelo e-mail ouvidoria@prefeiturafortunademinas.mg.gov.br.

OBS: As demandas também podem ser registradas diretamente no portal da Prefeitura Municipal de Fortuna de Minas, pelo site <https://fortunademinas.mg.gov.br/>, nas abas "ENTRE EM CONTATO", opção "OUVIDORE".

ANEXO II

MODELO DE RESPOSTA UTILIZADO PELOS ÓRGÃOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA PARA SOLICITAÇÕES DA OUVIDORIA

Prezado(a) Ouvidor(a) Municipal,

A Secretaria Municipal de (especificar órgão), em cumprimento à solicitação de nº (informar número) encaminhada na data de (especificar data) pela Ouvidoria Municipal, cujo teor é (especificar o conteúdo da solicitação), informa que (informar quais medidas foram ou serão adotadas em missão de sanar os questionamentos, reclamações, denúncias, sugestões, providências, etc., fundamentadamente e detalhadamente).

Informa-se que o prazo para efetivação da respectiva diligência/providência será de (informar prazo), haja vista que (informar o motivo de estipulação do respectivo prazo), razão pela qual se confere o lapso temporal supracitado.

Seguem anexos os seguintes documentos (juntar todos os documentos necessários para confirmação das informações prestadas quando solicitados pela ouvidoria).

Fortuna de Minas/MG, *data*.

XXXXXXXX
Secretário Municipal

