



**PREFEITURA MUNICIPAL DE POMBOS
GABINETE DO PREFEITO**

DECRETO Nº 059, DE 13 DE AGOSTO DE 2021

Regulamenta a Lei 13.460, de 26 de junho de 2017, a qual dispõe sobre participação, proteção e defesa do usuário dos serviços públicos da administração pública; estabelece as diretrizes para elaboração e divulgação da carta de serviço; e dá outras providências.

O PREFEITO DO MUNICIPIO DE POMBOS-PE, no uso das atribuições suas atribuições constitucionais e legais; e

CONSIDERANDO o disposto no artigo 5º, inc. XXXIII; artigo 37, § 3º, inc. II; e artigo 216, § 2º, todos da Constituição Federal de 1988, que preveem normas constitucionais sobre a garantia de acesso a informações;

CONSIDERANDO o disposto na Lei Nacional nº 12.527, de 18 de Novembro de 2011, que regula em âmbito infraconstitucional a garantia de acesso a informações; e

CONSIDERANDO a necessidade de disciplinar o acesso a informações em âmbito da Administração Pública Municipal Direta e Indireta,

DECRETA:

CAPITULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Esta Lei regulamenta os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos, de que trata a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 2º O disposto nesta Lei se aplica Aos órgãos da administração pública direta e indireta, inclusive entidades autárquicas e fundacionais.



PREFEITURA MUNICIPAL DE POMBOS
GABINETE DO PREFEITO

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

- I- Reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;
- II- Denúncia: ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- III- Elogio: demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;
- IV- Sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública Municipal;
- V- Solicitação de providências: pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades administração pública Municipal;
- VI- Atos públicos de liberação: a licença, a autorização, a concessão, a inscrição, a permissão, o alvará, o cadastro, o credenciamento, o estudo, o plano, o registro e os demais atos exigidos, sob qualquer denominação, por órgão ou entidade da administração pública na aplicação de legislação, como condição para o exercício de atividade econômica, inclusive o início, a continuação e o fim para a instalação, a construção, a operação, a produção, o funcionamento, o uso, o exercício ou a realização, no âmbito público ou privado, de atividade, serviço, estabelecimento, profissão, instalação, operação, produto, equipamento, veículo, edificação e outros.

CAPÍTULO II

DO SISTEMA DE OUVIDORIA MUNICIPAL

Art. 4º Regulamenta o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal criado pela Lei Municipal nº 966/2021.

Art. 5º São objetivos do Sistema de Ouvidoria:



**PREFEITURA MUNICIPAL DE POMBOS
GABINETE DO PREFEITO**

- I- Coordenar e articular as atividades de ouvidoria a que se refere esta Lei;
- II- Propor e coordenar ações com vistas a:
 - a) desenvolver o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos; e
 - b) facilitar o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e na defesa de seus direitos;
- III- zelar pela interlocução efetiva entre o usuário de serviços públicos e os órgãos e as entidades da administração pública responsáveis por esses serviços; e
- IV- acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei nº 13.460, de 2017. Parágrafo Único. O direito de acesso à informação de que trata o caput deve ser proporcionado pelas entidades privadas sem fins lucrativos que recebam, para realização de ações de interesse público, recursos públicos diretamente do orçamento ou mediante subvenções sociais, contrato de gestão, termo de parceria, convênios, acordo, ajustes ou outros instrumentos congêneres.

Art. 6º Integram o Sistema de Ouvidoria:

- I- como órgão central, o Controle Interno Municipal; e
- II- como unidades setoriais, órgão ou agente de ouvidoria vinculado às secretarias Municipais, as entidades autárquicas e seus órgãos.

Art. 7º As atividades de ouvidoria das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria ficarão sujeitas à orientação normativa e à supervisão técnica do órgão central.

Art. 8º Sempre que solicitadas, ou para atender a procedimento regularmente instituído, as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria remeterão ao órgão central dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas.



PREFEITURA MUNICIPAL DE POMBOS
GABINETE DO PREFEITO

Art. 9º Cada Secretário Municipal ou Presidente de autarquias e fundações deverão designar ou indicar servidor público para atuação como agente de ouvidoria, conforme inciso II do art. 6º desta Lei.

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

Art. 11. Os procedimentos de que trata esta Lei são gratuitos, vedada a cobrança de importâncias ao usuário de serviços públicos.

Art. 12. São vedadas as exigências relativas aos motivos que determinaram a apresentação de manifestações perante o Sistema de Ouvidoria.

Art. 13. 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.

Art. 14. As manifestações serão apresentadas preferencialmente em meio eletrônico, por meio do Sistema Informatizado de Ouvidorias, podendo-se adotar os sistemas do Poder Executivo federal, e deverá:

- I- Disponibilizar o acesso ao sistema informatizado nos sítios eletrônicos em local de destaque;
- II- Na hipótese de a manifestação ser recebida em meio físico, a unidade de ouvidoria promoverá a sua digitalização e a sua inserção imediata no sistema informatizado;
- III- A unidade do Sistema de Ouvidoria poderá encaminhar à unidade competente ao receber matéria de atribuição alheia
- IV- As respostas às manifestações serão realizadas em linguagem clara, objetiva, simples e compreensível.

Art. 15. As respostas às manifestações das unidades setoriais de Ouvidoria serão apresentadas ao usuário no prazo de 30 (trinta) dias a contados



**PREFEITURA MUNICIPAL DE POMBOS
GABINETE DO PREFEITO**

da data de seu recebimento, prorrogáveis por igual período mediante justificativa expressa, e notificarão o usuário sobre a decisão administrativa.

§ 1º Recebida a manifestação, as unidades setoriais de ouvidoria procederão à análise prévia e, se necessário, a encaminharão às áreas responsáveis pela adoção das providências necessárias.

§ 2º As unidades de ouvidoria poderão, sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes, requisitar ao usuário complementação de informações, no prazo de 30 (trinta) dias.

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

§ 4º A solicitação de complementação de informações suspenderá o prazo previsto no caput, que será retomado a partir da data de resposta do usuário.

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

Art. 16. O elogio recebido pela unidade de Ouvidoria será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público e à sua chefia imediata.

Art. 17. A reclamação recebida pela de Ouvidoria 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.

Art. 18. A sugestão recebida pela Ouvidoria será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, à



PREFEITURA MUNICIPAL DE POMBOS
GABINETE DO PREFEITO

qual caberá manifestar-se acerca da possibilidade de adoção da providência sugerida.

Art. 19. A denúncia recebida pela Ouvidoria será conhecida na hipótese de conter elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios que permitam a administração pública Municipal a checar a tais elementos.

Parágrafo Único. A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento, na hipótese de a denúncia não ser conhecida.

Art. 20. As unidades que compõem o Sistema de Ouvidoria Municipal assegurarão a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do usuário de serviços públicos ou do autor da manifestação, nos termos do disposto no art. 31 da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

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

CAPÍTULO III
DA CARTA DE SERVIÇO

Art. 21. 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. 22. 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:



PREFEITURA MUNICIPAL DE POMBOS
GABINETE DO PREFEITO

- I- Os serviços prestados pelo órgão ou pela entidade do Poder Executivo Municipal;
- II- As formas de acesso aos serviços a que se refere o inciso I; 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;
- VI- As etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas as estimativas de prazos;
- VII- Os mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado;
- VIII- O tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento;
- IX- Os elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento;



PREFEITURA MUNICIPAL DE POMBOS
GABINETE DO PREFEITO

- X- As condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto;
- XI- Os procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível; e
- XII- 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;
- II- 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;
- III- A descrição da aplicabilidade dos efeitos dos níveis de risco;
- IV- O prazo e as regras para efeitos da aprovação tácita; e
- V- O tempo médio de tramitação de pedidos análogos até a decisão e as demais estatísticas relacionadas ao ato público de liberação

Art. 23. 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.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE POMBOS
GABINETE DO PREFEITO**

CAPÍTULO IV

DOS CONSELHOS DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 24. 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. 25. 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 Unidade Central de Ouvidoria.

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

Art. 26. Esta Lei entrará em vigor a partir do dia de sua publicação.

Pombos/PE, 13 agosto de 2021.

**MANOEL MARCOS ALVES FERREIRA
PREFEITO**