



**ESTADO DE SERGIPE
PREFEITURA MUNICIPAL DE PROPRIÁ/SE**

**DECRETO Nº 093/2023
DE 14 DE JULHO DE 2023**

Regulamenta a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos na Administração Pública, nos termos da Lei n'13.460 de 26 de junho de 2017, no Município de Propriá e dá outras providências.

O PREFEITO MUNICIPAL DE PROPRIÁ ESTADO DE SERGIPE, no uso de suas atribuições legais, previstas na Lei Orgânica do município resolve:

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

CONSIDERANDO a necessidade da aplicação da lei supracitada no âmbito do Município de Propriá;

CONSIDERANDO a necessidade de regulamentação por parte do município de Propriá, diante do que estabelece a lei Nº13.460 de 26 de junho de 2022.

DECRETA a sua aplicação da seguinte forma:

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Este decreto regulamenta, no âmbito municipal, os capítulos I, III, IV e VI da Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

§1º Sujeitam-se ao disposto nesta norma os órgãos da administração direta, as autarquias, as fundações públicas, empresas públicas e de economia mista, controladas direta ou indiretamente pela Prefeitura Municipal de Propriá e as demais entidades prestadoras de serviços públicos.



ESTADO DE SERGIPE
PREFEITURA MUNICIPAL DE PROPRIÁ/SE

§2º Os órgãos e as entidades da administração pública assegurarão ao usuário de serviços públicos o direito à participação na administração pública direta e indireta" bem como a existência de mecanismos efetivos e ágeis de proteção e defesa dos direitos de que trata a Lei no 13.460. de 26 de junho de 2017.

Art.2º Para os fins deste decreto. consideram-se:

- I - Ouvidoria: instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública;
- II - Reclamação: demonstração de insatisfação relativa ao serviço público;
- III - Denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- IV - Elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre a política ou o serviço público oferecido ou atendimento recebido;
- V - Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos;
- VI - Solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração;
- VII - Comunicação de Irregularidades: a denúncia anônima de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- VIII - Identificação: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica;
- IX - Decisão administrativa final: ato administrativo mediante o qual órgão ou entidade manifesta-se acerca da procedência ou improcedência de matéria, apresentando solução ou comunicando da sua impossibilidade;
- X - Serviços públicos: atividades exercidas pela Administração pública direta indireta, e fundacional ou por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio;
- XI - Política pública: conjunto de programas. ações e atividades desenvolvidas pelo Estado direta ou indiretamente, com a participação de entes públicos ou privados, que visam a assegurar determinado direito de cidadania. de forma difusa ou para determinado segmento social, cultural, étnico ou econômico.



ESTADO DE SERGIPE
PREFEITURA MUNICIPAL DE PROPRIÁ/SE

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, conforme disposto na Lei Nº13.460, de 2017.

CAPÍTULO II
DAS COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA GERAL

Art. 4º A ouvidoria poderá se organizar em forma de sistemas ou redes, com a finalidade de:

- I - Articular as atividades da ouvidoria pública;
- II - Garantir o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos;
- III - Garantir o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e defesa dos direitos;
- IV - Garantir a efetiva interlocução entre usuário de serviços públicos e os órgãos e entidades da administração pública.

Art.5º Os cargos dos titulares da ouvidoria serão preferencialmente ocupados por servidores públicos efetivos, empregados públicos, ou de livre nomeação do poder executivo que possuam nível de escolaridade superior e que tenham certificação em ouvidoria ou experiência comprovada em atividades relacionadas ao atendimento ao usuário de serviços públicos.

§1º O cargo de Ouvidor deverá estar diretamente vinculado ao prefeito municipal.

§ 2º A nomeação e a dispensa dos titulares da ouvidoria deverão ser submetidas, à apreciação da secretária municipal de planejamento e administração.

Art. 6º Compete à ouvidoria:

- I - Promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei 13.460, de 2017;
- II - Receber, analisar e responder às manifestações a elas encaminhadas por usuários ou reencaminhadas por outra ouvidoria;



ESTADO DE SERGIPE
PREFEITURA MUNICIPAL DE PROPRIÁ/SE

- III - Exclusivamente" receber" analisar e responder. denúncias e comunicações de irregularidade a que se refere o §1ºe §4º do art. 15 deste Decreto" recebidas por qualquer canal de comunicação com o usuário de serviços públicos;
- IV - Processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial para o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art.7º da Lei13.460, de 2017;
- V - Monitorar e avaliar periodicamente a Carta de Serviços ao Usuário;
- VI - Exercer a articulação permanente com outras instâncias e mecanismos de participação e controle social;
- VII - Produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas, bem como propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;
- VIII - Atuar em conjunto com os demais canais de comunicação com o usuário de serviços públicos, orientando-os acerca do tratamento de reclamações, sugestões e elogios recebidos;
- IX - Exercer ações de mediação e conciliação, bem como outras ações para a solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços e órgãos e entidades referidos no §1º do art. 1º desta norma, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços públicos.

CAPÍTULO III

DO RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES

Seção I Das regras gerais para tratamento de manifestações

Art. 7º A Ouvidoria deverá receber, analisar e responder às manifestações em linguagem simples, clara, concisa e objetiva.

§1º Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta norma sob pena de responsabilidade do agente público.

§2º A solicitação de certificação da identidade do usuário somente poderá ser exigida excepcionalmente, quando necessária ao acesso a informação pessoal própria ou de terceiros.

§3º E vedado à ouvidoria impor ao usuário qualquer exigência relativa à motivação da manifestação.



ESTADO DE SERGIPE
PREFEITURA MUNICIPAL DE PROPRIÁ/SE

§4º E vedada a cobrança de qualquer valor aos usuários referentes aos procedimentos de ouvidoria, ressalvados os custos de reprodução de documentos, mídias digitais, postagem e correlatos.

§5º Está isento de ressarcir os custos a que se referem o parágrafo 4º aquele cuja situação econômica não lhe permita fazê-lo sem prejuízo do sustento próprio ou da família, nos termos da Lei no 7.115, de 29 de agosto de 1983.

Art. 8º As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, no site institucional da Prefeitura Municipal de Propriá/SE (www.propria.se.gov.br), e procurar pela aba “e- Sic”, onde poderá escolher o serviço desejado e preencher o formulário e, ainda, por meio do e-mail da ouvidoria, ouvidoria@propria.se.gov.br.

Parágrafo Único. Sempre que recebida em meio físico, os órgãos e entidades deverão digitalizar a manifestação e promover a sua inserção imediata no sistema a que se refere o caput.

Art. 9º A ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até trinta dias contados do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.

§ 1º recebida a manifestação, a ouvidoria deverá realizar análise previa e, caso necessário, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

§ 2º sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, em até 30 dias a contar do recebimento da manifestação a ouvidoria deverá solicitar ao usuário pedido de complementação de informações, que deverá ser respondido em até 20 dias, sob pena de arquivamento. sem produção de resposta conclusiva.

§ 3º O pedido de complementação de informações interrompe uma única vez o prazo previsto no caput deste artigo, que passará a contar novamente a partir da resposta do usuário, sem prejuízo de complementações supervenientes.

§ 4º A ouvidoria poderá solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder dentro do prazo de até vinte dias, contados do recebimento no setor, prorrogáveis por igual período mediante justificativa expressa. sem prejuízo de norma que estabeleça prazo inferior.

Art. 10 - A Ouvidoria assegura ao usuário a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação, nos termos do art. 31 da Lei 12.527. de 2011.

Parágrafo único. A preservação da identidade do manifestante dar-se-á com a proteção do nome, endereço e demais dados de qualificação dos manifestantes que serão



ESTADO DE SERGIPE
PREFEITURA MUNICIPAL DE PROPRIÁ/SE

documentados separadamente, aos quais serão dispensados o tratamento previsto no caput.

Seção II Do elogio, da reclamação e da sugestão

Art. 11 - O elogio recebido será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público, bem como às chefias imediatas destes.

Parágrafo único. A resposta conclusiva do elogio conterá informação sobre o encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e às suas chefias imediatas.

Art. 12 - A reclamação recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da reclamação conterá informação sobre a decisão administrativa final acerca do caso apontado.

Art. 13 - A sugestão recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público que deverá se manifestar acerca da adoção ou não da medida sugerida.

Parágrafo único. Caso a medida sugerida seja adotada, a decisão administrativa final informará acerca da forma e dos prazos de sua implantação, bem como dos mecanismos pelos quais o usuário poderá acompanhar a execução da adoção da medida.

Art. 14 - A ouvidoria poderá receber e coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação de tais serviços, bem como auxiliar na detecção e correção de irregularidades na gestão.

Parágrafo Único. As informações de que trata este artigo não se constituem em manifestações passíveis de acompanhamento pelos usuários de serviços públicos

Seção III Das denúncias

Art. 15 - A denúncia recebida será tratada caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à administração pública chegar a tais elementos.

§ 1º No caso da denúncia, entende-se por conclusiva a resposta que contenha informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes, sobre os procedimentos a serem adotados e respectivo número que identifique a denúncia junto ao órgão apuratório, ou sobre o seu arquivamento.



ESTADO DE SERGIPE
PREFEITURA MUNICIPAL DE PROPRIÁ/SE

§2º Os órgãos apuratórios administrativos internos encaminharão à ouvidoria o resultado do procedimento de apuração da denúncia, a fim de dar conhecimento ao manifestante acerca dos desdobramentos de sua manifestação.

§3º As unidades setoriais deverão informar ao órgão central do sistema, quando existente, a ocorrência de denúncia por ato praticado por agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança, bem como cargo de empresa pública ou sociedade de economia mista que detenham natureza estratégica.

§4º As informações que constituam comunicações de irregularidade, sempre que contenham indícios suficientes de relevância, autoria e materialidade, poderão ser apuradas mediante procedimento preliminar de investigação.

CAPÍTULO IV DOS DIREITOS BÁSICOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

Art. 16 - O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observarem as seguintes diretrizes:

- I - Urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários;
- 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 crianças de colo;
- IV - Igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;
- V - Cumprimento de prazos e normas procedimentais;
- VI - Adoção de medidas visando a proteção à saúde e a segurança dos usuários;
- VII - Manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;
- VIII - Observância dos códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;
- IX - 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;



ESTADO DE SERGIPE
PREFEITURA MUNICIPAL DE PROPRIÁ/SE

X - Utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos.

Art. 17 - São direitos básicos do usuário:

- I - Participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;
- II - Obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;
- III - Acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa 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;
- IV - Proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei Nº12.527. de 18 de novembro de 2011;
- V - Atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade;
- VI - Obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet, especialmente sobre:

Prefeitura Municipal de Propriá

- a) horário de funcionamento das unidades administrativas;
- b) 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 da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado.

Art. 18 - São deveres do usuário:

- I - Utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;
- II - Prestar as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas;
- III - Colaborar para a adequada prestação do serviço;
- IV - Preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata esta Lei.

Art. 19 – Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário.



ESTADO DE SERGIPE
PREFEITURA MUNICIPAL DE PROPRIÁ/SE

Gabinete do Prefeito. 14 de julho de 2023

Valberto de Oliveira Lima
VALBERTO DE OLIVEIRA LIMA
Prefeito Municipal