

DECRETO Nº 788 /2026-GABP, DE 27 DE ABRIL DE 2026.

REGULAMENTA, NO ÂMBITO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA MUNICIPAL DE JAGUARIBARA, A LEI FEDERAL Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017, DISPONDO SOBRE A CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO, A ATUAÇÃO DA OUVIDORIA, OS MECANISMOS DE PARTICIPAÇÃO, PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DO USUÁRIO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS, A AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS E O CONSELHO DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

O PREFEITO DO MUNICÍPIO JAGUARIBARA, ESTADO DO CEARÁ, no uso das atribuições que lhe conferem os incisos VI, IX e XVII do art. 84 da Lei Orgânica Municipal; e

CONSIDERANDO o disposto no art. 37 da Constituição Federal, especialmente os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência;

CONSIDERANDO o disposto na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, especialmente em seus arts. 7º, 13, 17, 22 e 24, que disciplinam a Carta de Serviços ao Usuário, as atribuições das ouvidorias, a necessidade de atos normativos específicos para a organização e o funcionamento das ouvidorias e dos conselhos de usuários, bem como a avaliação da efetividade e dos níveis de satisfação dos usuários;

CONSIDERANDO que a legislação municipal vigente já atribui à Secretaria da Controladoria e Ouvidoria Geral do Município competências relacionadas à ouvidoria, ao controle social, ao atendimento à coletividade e à promoção da articulação entre a sociedade e as ações governamentais;

CONSIDERANDO a necessidade de disciplinar, no âmbito do Município de Jaguaribara, os instrumentos de Carta de Serviços ao Usuário, ouvidoria pública, avaliação continuada dos serviços públicos e participação dos usuários;

CONSIDERANDO a necessidade de fortalecer a transparência, a participação social, a melhoria contínua dos serviços públicos e a centralidade do cidadão na atuação administrativa.

DECRETA:

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Este Decreto regulamenta, no âmbito da Administração Pública do Município de Jaguaribara, a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, disciplinando:

- I** – os direitos básicos dos usuários dos serviços públicos municipais;
- II** – a organização e o funcionamento da Ouvidoria Municipal;
- III** – o recebimento, a análise e a resposta às manifestações dos usuários;
- IV** – a elaboração, atualização e divulgação da Carta de Serviços ao Usuário;
- V** – os mecanismos de avaliação continuada da qualidade dos serviços públicos;
- VI** – a articulação entre ouvidoria, transparência, acesso à informação, controle interno e unidades gestoras;
- VII** – as competências dos órgãos e entidades municipais na proteção e defesa dos direitos dos usuários;
- VIII** – a instituição, organização e funcionamento do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos.

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

- I – usuário:** pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, serviço público prestado pela Administração Pública Municipal;
- II – serviço público:** atividade administrativa ou utilidade material destinada à satisfação de interesse coletivo ou individual fruível diretamente pelo usuário, prestada pela Administração Municipal ou por seus delegatários, contratados, parceiros ou credenciados, quando sob regulação, fiscalização ou coordenação do Município;
- III – manifestação:** toda forma de provocação dirigida à Administração Pública Municipal, compreendendo reclamação, denúncia, sugestão, elogio, solicitação de

providência, pedido de simplificação e demais comunicações relativas à prestação de serviços públicos;

IV – ouvidoria: unidade administrativa responsável pelo recebimento, tratamento, encaminhamento, acompanhamento e resposta das manifestações dos usuários, bem como pela promoção da participação social e da melhoria da gestão pública;

V – Carta de Serviços ao Usuário: instrumento de transparência ativa que informa aos usuários os serviços prestados, as formas de acesso, os requisitos, os prazos, os canais de atendimento e os compromissos de qualidade assumidos pelos órgãos e entidades municipais;

VI – unidade responsável: órgão, secretaria, entidade, setor ou autoridade administrativa competente para prestar informações, adotar providências e responder tecnicamente à manifestação do usuário;

VII – tratamento da manifestação: conjunto de atos destinados ao registro, análise preliminar, classificação, encaminhamento, instrução, acompanhamento, obtenção de resposta e comunicação ao usuário;

VIII – Conselho de Usuários dos Serviços Públicos: instância consultiva e de participação social, composta por usuários dos serviços públicos municipais, destinada ao acompanhamento, avaliação e proposição de melhorias na prestação dos serviços públicos.

Art. 3º A aplicação deste Decreto observará, além da Lei Federal nº 13.460/2017, os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, finalidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, transparência, boa-fé, participação social, acessibilidade, simplificação administrativa, proteção de dados pessoais e continuidade do serviço público.

Art. 4º As disposições deste Decreto aplicam-se:

I – aos órgãos da administração pública direta do Poder Executivo Municipal;

II – às autarquias, fundações públicas, fundos especiais e demais entidades da administração indireta municipal, no que couber;

III – aos prestadores de serviços públicos contratados, conveniados, permissionários, concessionários, credenciados ou parceiros do Município, no que se

refere aos serviços públicos colocados à disposição do usuário sob supervisão, regulação, fiscalização ou contratação municipal.

Art. 5º Este Decreto não substitui nem revoga a disciplina própria do acesso à informação estabelecida na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e na Lei Municipal nº 838/2013, aplicando-se de forma complementar, especialmente quanto:

I – à proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos;

II – à atuação da ouvidoria municipal;

III – à Carta de Serviços ao Usuário;

IV – à avaliação da qualidade dos serviços públicos;

V – ao tratamento das manifestações administrativas não enquadradas como pedido formal de acesso à informação.

CAPÍTULO II

DOS DIREITOS BÁSICOS DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 6º São direitos básicos dos usuários dos serviços públicos municipais, sem prejuízo de outros previstos na Constituição, na legislação federal, estadual e municipal:

I – receber atendimento adequado, tempestivo, eficiente, resolutivo e respeitoso;

II – ser tratado com urbanidade, respeito, igualdade e cortesia, vedada qualquer forma de discriminação;

III – ter assegurada prioridade de atendimento nos casos previstos em lei;

IV – obter informações claras, precisas, atualizadas e acessíveis sobre os serviços públicos prestados;

V – ter ciência da tramitação de sua manifestação, quando identificada;

VI – apresentar manifestações à administração pública e receber resposta conclusiva, fundamentada e tempestiva;

VII – participar da avaliação dos serviços públicos;

VIII – ter preservada sua identidade, quando solicitada ou quando o sigilo for necessário à proteção de sua esfera jurídica, nos termos da legislação aplicável;

IX – ter garantida acessibilidade nos canais físicos e eletrônicos de atendimento, observadas as possibilidades técnicas e administrativas do Município;

X – obter simplificação de procedimentos e redução de exigências desnecessárias;

XI – ser orientado acerca dos meios adequados para acesso a serviços, documentos, certidões, requerimentos, recursos e demais providências administrativas.

Art. 7º O atendimento ao usuário observará, entre outras, as seguintes diretrizes:

I – presunção de boa-fé do usuário;

II – atendimento por ordem de chegada, ressalvadas as prioridades legais, as urgências e as peculiaridades do serviço;

III – uso de linguagem simples, clara, objetiva e compreensível;

IV – padronização de rotinas e formulários, sempre que possível;

V – adoção de medidas de desburocratização e simplificação administrativa;

VI – incentivo ao uso de soluções tecnológicas, sem prejuízo da manutenção de alternativas presenciais para os usuários que delas necessitem;

VII – identificação, quando cabível, do agente ou unidade responsável pelo atendimento ou pela decisão administrativa.

CAPÍTULO III

DA OUVIDORIA MUNICIPAL

Art. 8º A Ouvidoria Municipal, vinculada à estrutura administrativa competente em matéria de controladoria, ouvidoria, ética e transparência, constitui a unidade central responsável, no âmbito do Poder Executivo Municipal, pela recepção, análise, encaminhamento, acompanhamento e resposta às manifestações dos usuários dos serviços públicos.

Art. 9º Compete à Ouvidoria Municipal, sem prejuízo de outras atribuições previstas em normas específicas:

- I** – receber e registrar as manifestações dos usuários;
- II** – proceder à análise preliminar de admissibilidade, classificação e identificação da matéria;
- III** – encaminhar as manifestações às unidades competentes para apuração, manifestação técnica ou adoção de providências;
- IV** – acompanhar a tramitação interna até a obtenção de resposta conclusiva;
- V** – responder ao usuário em linguagem clara e objetiva;
- VI** – preservar, quando cabível, o sigilo da identidade do manifestante e das informações protegidas por lei;
- VII** – consolidar dados estatísticos, relatórios gerenciais e diagnósticos sobre as manifestações recebidas;
- VIII** – identificar falhas recorrentes, fragilidades procedimentais e oportunidades de melhoria na prestação dos serviços públicos;
- IX** – recomendar às unidades administrativas medidas de aperfeiçoamento dos serviços, rotinas, fluxos e canais de atendimento;
- X** – atuar de forma articulada com o controle interno, a transparência pública, o SIC, a gestão administrativa e as secretarias municipais;
- XI** – promover ações de orientação ao usuário acerca de seus direitos e dos canais adequados para exercício de suas pretensões;
- XII** – fomentar mecanismos de participação social e avaliação dos serviços públicos;
- XIII** – encaminhar às autoridades competentes, quando necessário, as manifestações que exijam providências disciplinares, correccionais, fiscalizatórias, administrativas ou judiciais.

Art. 10. A Ouvidoria Municipal poderá expedir orientações, modelos, formulários padronizados, manuais operacionais e atos complementares de natureza interna,

destinados à padronização do tratamento das manifestações, observadas as disposições deste Decreto e da legislação aplicável.

CAPÍTULO IV

DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

Art. 11. As manifestações dos usuários dos serviços públicos poderão ser apresentadas pelos seguintes meios:

I – presencialmente, perante a Ouvidoria Municipal ou unidade de atendimento designada;

II – por meio eletrônico, em sistema, plataforma, portal, e-mail institucional ou canal oficial disponibilizado pelo Município;

III – por escrito, mediante protocolo físico;

IV – por telefone, quando disponibilizado canal específico;

V – por outros meios idôneos instituídos pela Administração Municipal.

Art. 12. As manifestações serão classificadas, sempre que possível, nas seguintes espécies:

I – reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público;

II – denúncia: comunicação de prática de irregularidade, ilegalidade, abuso, infração disciplinar, ato ilícito ou conduta incompatível com o interesse público;

III – elogio: reconhecimento ou satisfação quanto ao serviço prestado, ao atendimento recebido ou à atuação de agente público;

IV – sugestão: proposição de ideia, recomendação ou proposta de melhoria dos serviços, rotinas ou procedimentos administrativos;

V – solicitação de providência: pedido relacionado à adoção de medida administrativa concreta para regularização, ajuste, orientação, correção ou solução de demanda do usuário;

VI – pedido de simplificação: requerimento voltado à redução de etapas, exigências ou formalidades excessivas relativas à prestação de serviços públicos, quando cabível.

Art. 13. A manifestação deverá conter, sempre que possível:

I – identificação do manifestante, ressalvadas as hipóteses de manifestação anônima admitidas neste Decreto;

II – meios para contato e recebimento de resposta, quando houver interesse do usuário;

III – exposição clara dos fatos;

IV – identificação do órgão, serviço, setor, unidade, agente ou situação a que se refere, se conhecido;

V – documentos, imagens, arquivos ou demais elementos de apoio, quando disponíveis.

Art. 14. Não será recusado o recebimento de manifestação formulada em linguagem simples ou desacompanhada de rigor técnico, devendo a Ouvidoria, sempre que necessário, prestar orientação ao usuário para seu adequado registro.

Art. 15. Serão admitidas manifestações anônimas, especialmente denúncias, desde que contenham elementos mínimos de materialidade, plausibilidade ou verossimilhança que justifiquem a adoção de providências preliminares.

§1º A manifestação anônima não gera, por si só, direito ao acompanhamento individualizado da tramitação ou ao recebimento de resposta personalizada.

§2º Na hipótese de denúncia anônima desprovida de elementos mínimos, a Ouvidoria poderá promover seu arquivamento motivado, sem prejuízo de reabertura caso surjam fatos novos.

Art. 16. São inadmissíveis, mediante decisão fundamentada da Ouvidoria:

I – manifestações manifestamente improcedentes, genéricas ou ininteligíveis, quando inviabilizem qualquer providência administrativa;

II – manifestações destituídas de conteúdo relacionado à prestação de serviços públicos ou à atuação administrativa municipal;

III – manifestações com teor ofensivo, injurioso, calunioso ou difamatório desacompanhadas de substrato fático minimamente verificável;

IV – manifestações repetidas com identidade de objeto, causa e parte, quando já houver resposta conclusiva anterior, salvo fato novo relevante.

Parágrafo único. Na hipótese de inadmissibilidade, a Ouvidoria deverá, sempre que possível, orientar o usuário quanto ao canal ou medida adequada.

CAPÍTULO V

DO TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES E DOS PRAZOS

Art. 17. Recebida a manifestação, a Ouvidoria Municipal procederá ao seu registro, autuação simplificada ou lançamento em sistema próprio, conforme o caso, atribuindo-lhe número de protocolo ou identificador equivalente, sempre que tecnicamente viável.

Art. 18. Após o registro, a manifestação será submetida à análise preliminar para:

I – classificação quanto à espécie;

II – verificação da competência municipal;

III – identificação da unidade responsável pela apuração ou resposta;

IV – definição do fluxo de tramitação;

V – verificação da necessidade de preservação de sigilo ou restrição de acesso;

VI – eventual orientação imediata ao usuário, quando a solução puder ser dada de plano.

Art. 19. A Ouvidoria encaminhará a manifestação à unidade competente, fixando prazo interno para resposta técnica, que deverá observar a urgência do caso e permitir resposta final tempestiva ao usuário.

Art. 20. Os órgãos e entidades municipais deverão prestar as informações solicitadas pela Ouvidoria e adotar as providências cabíveis dentro dos prazos internos por ela fixados, sob pena de responsabilidade funcional, nos termos da legislação aplicável.

Art. 21. A Ouvidoria Municipal deverá apresentar resposta conclusiva à manifestação do usuário no prazo de até 30 (trinta) dias, contado do seu recebimento, prorrogável, de forma motivada, uma única vez, por igual período.

§1º A prorrogação deverá ser comunicada ao usuário antes do término do prazo original, com indicação sucinta de sua justificativa.

§2º Considera-se conclusiva a resposta que aprecie integralmente a manifestação, informe as providências adotadas, as razões da impossibilidade de atendimento, ou oriente o usuário quanto às medidas administrativas cabíveis.

Art. 22. Sempre que a manifestação tratar, no todo ou em parte, de pedido de acesso à informação, a Ouvidoria orientará o seu adequado encaminhamento ao canal competente, observando-se, nesse caso, a disciplina específica da Lei Municipal nº 838/2013 e demais normas sobre acesso à informação.

Art. 23. Quando a matéria demandar atuação fiscalizatória, disciplinar, correicional, sancionatória, jurídica ou de controle interno, a Ouvidoria adotará o encaminhamento cabível à autoridade ou unidade competente, sem prejuízo do dever de acompanhamento da manifestação até sua conclusão administrativa.

CAPÍTULO VI

DO SIGILO, DA PROTEÇÃO DE DADOS E DA IDENTIDADE DO USUÁRIO

Art. 24. A Ouvidoria Municipal e as unidades administrativas deverão assegurar proteção à identidade do manifestante, quando:

- I – houver requerimento expresso do usuário;
- II – a natureza da manifestação recomendar a preservação de sua identidade;
- III – houver risco à intimidade, à vida privada, à honra, à imagem, à segurança ou a outro direito juridicamente protegido;
- IV – a legislação impuser restrição de acesso.

Art. 25. O tratamento das informações pessoais e dados constantes das manifestações observará a legislação aplicável, especialmente quanto à finalidade, necessidade, segurança, restrição de acesso e preservação de direitos do titular.

Art. 26. O acesso a documentos, relatórios, expedientes ou informações derivados das manifestações poderá ser restringido na forma da legislação, quando necessário à apuração dos fatos, à proteção do denunciante, ao resguardo de dados pessoais, ao sigilo legal ou ao interesse público devidamente motivado.

CAPÍTULO VII

DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Art. 27. Os órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal deverão elaborar, manter atualizada e divulgar a respectiva Carta de Serviços ao Usuário, em linguagem clara, objetiva, acessível e de fácil compreensão.

Art. 28. A Carta de Serviços ao Usuário conterà, no mínimo:

- I – relação dos serviços prestados;
- II – descrição sucinta de cada serviço;
- III – requisitos, documentos, condições e etapas necessárias para acesso ao serviço;
- IV – canais, locais, horários e formas de atendimento;
- V – prazos estimados para prestação do serviço ou para resposta;
- VI – critérios e padrões de qualidade do atendimento, quando definidos;
- VII – formas de comunicação com o usuário;
- VIII – indicação dos canais de ouvidoria, transparência e acesso à informação;
- IX – orientação sobre prioridades legais de atendimento;
- X – outras informações relevantes para o adequado acesso do usuário ao serviço.

Art. 29. Cada secretaria, órgão ou entidade municipal deverá encaminhar sua Carta de Serviços à unidade central competente, para fins de padronização, consolidação, publicação e monitoramento.

Art. 30. A atualização da Carta de Serviços deverá ocorrer sempre que houver alteração relevante nos serviços, requisitos, canais, fluxos, prazos ou unidades responsáveis, e, em qualquer caso, será objeto de revisão periódica.

CAPÍTULO VIII

DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 31. O Município promoverá avaliação continuada dos serviços públicos prestados, com a finalidade de aperfeiçoar a eficiência, a qualidade, a acessibilidade, a tempestividade e a satisfação do usuário.

Art. 32. A avaliação dos serviços públicos poderá ser realizada por meio de:

I – pesquisas de satisfação;

II – formulários eletrônicos ou físicos de avaliação;

III – análise estatística das manifestações recebidas pela Ouvidoria;

IV – monitoramento de indicadores de desempenho, tempo de resposta, reincidência de falhas e resolutividade;

V – relatórios gerenciais e painéis de acompanhamento;

VI – audiências, consultas, escutas públicas ou outros mecanismos participativos, quando cabíveis.

Art. 33. A avaliação dos serviços deverá considerar, entre outros, os seguintes aspectos:

I – satisfação do usuário com o atendimento recebido;

II – qualidade e clareza das informações prestadas;

III – cumprimento de prazos;

IV – efetividade da solução apresentada;

V – acessibilidade dos canais de atendimento;

VI – urbanidade e respeito no trato com o usuário;

VII – simplificação de procedimentos;

VIII – adequação do serviço às necessidades da população.

Art. 34. A Ouvidoria Municipal poderá consolidar, periodicamente, relatórios de avaliação da qualidade dos serviços públicos municipais, com identificação de falhas sistêmicas, recomendações de melhoria e subsídios à tomada de decisão administrativa.

CAPÍTULO IX

DO CONSELHO DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 35. Fica instituído o Conselho de Usuários dos Serviços Públicos do Município de Jaguaribara, de caráter consultivo, vinculado administrativamente à Controladoria e Ouvidoria Geral do Município.

Art. 36. O Conselho de Usuários dos Serviços Públicos tem por finalidade ampliar a participação da sociedade na avaliação e no aperfeiçoamento dos serviços públicos municipais, competindo-lhe:

I – acompanhar a qualidade da prestação dos serviços públicos municipais;

II – opinar sobre a adequação, clareza e utilidade da Carta de Serviços ao Usuário;

III – sugerir melhorias na prestação dos serviços públicos e nos canais de atendimento ao cidadão;

IV – colaborar com os processos de avaliação continuada dos serviços públicos;

V – propor medidas de simplificação administrativa, acessibilidade e melhoria do atendimento;

VI – contribuir para o fortalecimento do controle social e da participação cidadã.

Art. 37. A participação no Conselho de Usuários dos Serviços Públicos será considerada serviço público relevante, não remunerado.

Art. 38. O Conselho será composto por usuários de serviços públicos municipais, selecionados por meio de chamamento público, observado, sempre que possível:

- I – pluralidade de perfis sociais e territoriais;
- II – diversidade de áreas de interesse e de serviços utilizados;
- III – transparência, publicidade e impessoalidade no processo de seleção;
- IV – vedação de remuneração, ajuda de custo ou qualquer vantagem financeira pela participação no colegiado.

Art. 39. O edital de chamamento público disporá, no mínimo, sobre:

- I – o número de vagas;
- II – os requisitos para participação;
- III – o prazo de inscrição;
- IV – os critérios de seleção;
- V – o prazo de mandato dos conselheiros;
- VI – as hipóteses de desligamento;
- VII – a forma de funcionamento das reuniões e atividades do colegiado.

Art. 40. O Conselho poderá funcionar de forma presencial, virtual ou híbrida, inclusive por meio de plataformas eletrônicas, na forma disciplinada em edital ou ato complementar expedido pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Município.

Art. 41. Compete à Controladoria e Ouvidoria Geral do Município prestar apoio administrativo ao Conselho de Usuários dos Serviços Públicos e expedir orientações complementares para o seu funcionamento.

CAPÍTULO X

DA INTEGRAÇÃO ENTRE OUVIDORIA, TRANSPARÊNCIA, SIC E GESTÃO ADMINISTRATIVA

Art. 42. A atuação da Ouvidoria Municipal deverá ocorrer de forma integrada com:

I – a unidade de controle interno;

II – o serviço de acesso à informação – SIC/e-SIC;

III – os setores de protocolo, atendimento ao cidadão e gestão administrativa;

IV – as secretarias municipais e demais unidades responsáveis pela prestação dos serviços;

V – as áreas jurídica, disciplinar, fiscalizatória e de apuração, quando cabível.

Art. 43. Quando a manifestação envolver simultaneamente matéria de ouvidoria e pedido de informação, os fluxos poderão ser coordenados entre os canais competentes, resguardada a observância dos regimes jurídicos próprios.

Art. 44. As secretarias, órgãos e entidades municipais deverão designar servidor ou unidade de referência para interlocução com a Ouvidoria Municipal, com atribuição de:

I – receber os encaminhamentos da Ouvidoria;

II – articular a apuração interna da demanda;

III – consolidar informações da unidade;

IV – encaminhar resposta técnica dentro do prazo fixado;

V – acompanhar o cumprimento das recomendações de melhoria.

CAPÍTULO XI

DAS COMPETÊNCIAS DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES MUNICIPAIS

Art. 45. Compete às secretarias, órgãos e entidades da Administração Pública Municipal:

I – assegurar atendimento adequado aos usuários dos serviços públicos;

II – prestar, com prioridade, as informações e providências requisitadas pela Ouvidoria;

III – elaborar e manter atualizada a Carta de Serviços relativa à sua área de atuação;

IV – adotar medidas de simplificação e melhoria do atendimento;

V – cumprir os prazos e padrões de resposta fixados neste Decreto e em atos complementares;

VI – colaborar com a avaliação da qualidade dos serviços públicos;

VII – implementar medidas corretivas e preventivas a partir das manifestações recebidas;

VIII – dar publicidade, em seus canais institucionais, às informações necessárias ao exercício dos direitos dos usuários.

Art. 46. Compete à Controladoria e Ouvidoria Geral do Município, ou órgão equivalente na estrutura administrativa municipal:

I – coordenar a implementação deste Decreto;

II – expedir orientações complementares de natureza operacional;

III – acompanhar o funcionamento da Ouvidoria Municipal;

IV – consolidar dados, relatórios e indicadores;

V – monitorar o cumprimento das obrigações relativas à Carta de Serviços;

VI – promover, sempre que possível, capacitações e ações de orientação sobre direitos do usuário, atendimento ao cidadão, ouvidoria e melhoria dos serviços públicos;

VII – fomentar a integração entre participação social, integridade, transparência e controle interno;

VIII – coordenar a instituição e o funcionamento do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, inclusive quanto ao apoio administrativo, à expedição de atos complementares e à promoção de seu chamamento público.

CAPÍTULO XII

DAS RESPOSTAS, RELATÓRIOS E MEDIDAS DE APERFEIÇOAMENTO

Art. 47. As respostas ao usuário deverão ser:

I – claras, objetivas e compatíveis com a manifestação apresentada;

II – suficientes para o adequado entendimento da providência adotada ou da impossibilidade de atendimento;

III – fundamentadas, quando houver indeferimento, limitação ou impossibilidade jurídica ou material;

IV – redigidas em linguagem cidadã, vedado o uso desnecessário de expressões excessivamente técnicas.

Art. 48. A Ouvidoria Municipal elaborará relatório anual de gestão, contendo, no mínimo:

I – quantitativo e classificação das manifestações recebidas;

II – prazo médio de resposta;

III – índice de resolutividade;

IV – temas mais recorrentes;

V – principais falhas identificadas na prestação dos serviços;

VI – recomendações para aperfeiçoamento da gestão e do atendimento ao usuário.

Art. 49. Os relatórios de que trata o art. 48 poderão subsidiar a formulação de políticas públicas, a revisão de fluxos administrativos, a capacitação de servidores, a simplificação de procedimentos e a melhoria da prestação dos serviços públicos.

CAPÍTULO XIII

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 50. Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal deverão, no prazo de 60 (sessenta) dias, contado da publicação deste Decreto:

I – adequar seus fluxos internos de atendimento e resposta às manifestações dos usuários;

II – indicar unidade ou servidor responsável pela interlocução com a Ouvidoria Municipal;

III – revisar ou instituir os canais de atendimento ao usuário, observadas as possibilidades administrativas e tecnológicas do Município;

IV – elaborar, atualizar e encaminhar à unidade central competente a respectiva Carta de Serviços ao Usuário.

Art. 51. Compete à Controladoria e Ouvidoria Geral do Município expedir orientações, manuais, formulários padronizados e atos complementares de natureza operacional necessários à execução deste Decreto, especialmente quanto:

I – aos padrões de registro e classificação das manifestações;

II – aos fluxos internos de encaminhamento e acompanhamento;

III – aos prazos internos de resposta das unidades administrativas;

IV – aos modelos e parâmetros mínimos da Carta de Serviços ao Usuário;

V – aos indicadores e relatórios de avaliação da qualidade dos serviços **públicos**;

VI – aos procedimentos de integração entre a ouvidoria, o SIC e os demais canais institucionais de atendimento.

Art. 52. Os casos omissos e as dúvidas surgidas na aplicação deste Decreto serão dirimidos pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Município, observadas as competências legais dos demais órgãos e autoridades administrativas.

Art. 53. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.



José Nunes Dos Santos Filho
Prefeito Municipal