



Instituído pela Lei Municipal nº 096, de 09 de Dezembro de 2005

PREFEITO: THALES ANDRÉ FERNANDES

<https://majorsales.rn.gov.br/diariolista.php>

ANO XVI - Nº1124. E. extra- Major Sales-RN, segunda-feira, 21 de dezembro

MATÉRIAS DESTA EDIÇÃO

Decreto nº 215-A, de 21 de Dezembro de 2020.

GABINETE DO PREFEITO

Decreto nº 215-A, de 21 de Dezembro de 2020.

Regulamenta a aplicação da Lei Federal nº 13.460 de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos usuários de serviços públicos da Administração Pública, e institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal, e dá outras providências.

O Prefeito Municipal de Major Sales, estado do Rio Grande do Norte, no uso de suas atribuições legais, Considerando as disposições da Lei Orgânica Municipal;

Considerando as disposições do artigo 37, § 3º, inciso I, da Constituição Federal;

Considerando a Lei Federal 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 o disposto no Capítulo IV, da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017 que estabeleceu as atribuições principais das Ouvidorias, sem prejuízo de outros normativos em regulamento específico;

Considerando as disposições do inciso VII, do Art. 83, da Lei Municipal 210, de 30 de setembro de 2013;

Considerando a competência finalística da Ouvidoria Municipal para receber, analisar, avaliar e encaminhar consultas, denúncias e sugestões feitas por pessoas físicas, entidades representativas ou pessoas jurídicas de direito público ou privado;

Considerando a obrigatoriedade de regulamentação de uma ouvidoria no âmbito do Município,

DECRETA:

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Fica regulamentada, no âmbito do Poder Executivo Municipal a aplicação da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública, e institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal.

Parágrafo Único. O disposto neste Decreto se aplica à Administração Pública Municipal Direta e Indireta e, subsidiariamente, a todos particulares, prestadores de serviços públicos no município, independentemente do regime contratual de delegação, cooperação, parceria, convênio ou demais instrumentos congêneres.

Art. 2º A garantia dos direitos e a participação do usuário de serviços públicos de que trata a Lei Federal nº 13.460, de 2017, serão asseguradas por meio da atuação dos responsáveis por ações de ouvidoria, em conformidade com os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, economicidade, regularidade, continuidade, efetividade, segurança, transparência e cortesia, e pelos demais meios previstos em legislação específica.

Art. 3º Para os efeitos do presente Decreto, considera-se:

I - serviços públicos: atividades exercidas pela administração pública ou por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio;

II - solicitação de serviços públicos: nos casos em que o interessado solicitar a prestação de um serviço público;

III - manifestação sobre a prestação de serviços públicos: nos casos em que o interessado desejar se manifestar sobre um serviço público prestado, a saber:

a) reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

b) denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

c) elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre a política ou o serviço público oferecido ou atendimento recebido;

d) sugestão: proposição de idéia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos;

e) solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração;



Instituído pela Lei Municipal nº 096, de 09 de Dezembro de 2005

PREFEITO: THALES ANDRÉ FERNANDES

<https://majorsales.rn.gov.br/diariolista.php>

ANO XVI - Nº1124. E. extra- Major Sales-RN, segunda-feira, 21 de dezembro

f) comunicação: são informações de origem anônima que comunicam irregularidade com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

IV - ouvidoria geral: órgão central, 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;

V - ouvidor: agente interlocutor do Poder Executivo Municipal, designado por meio de Portaria específica para atuar e responder pela Ouvidoria Geral;

VI - usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

VII- identificação: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica;

VIII - agente público: aquele que, ainda que transitoriamente ou sem remuneração, exerce cargo, emprego ou função pública;

IX - atendimento: o conjunto das atividades necessárias para recepcionar e dar sequência às solicitações dos usuários, inclusive às manifestações de opinião, percepção e apreciação relacionadas à prestação do serviço público;

X - canais de atendimento: praças de atendimento presencial, sítios eletrônicos, aplicativos, mídias sociais, centrais telefônicas, terminais de autoatendimento, carta ou qualquer outro meio que permita ao usuário fazer solicitações e obter informações sobre serviços públicos;

XI - orientação: instruções ao munícipe de assuntos gerais relacionadas à administração pública municipal dos quais não necessita de abertura de protocolo por meio do e-sic ou manifestações;

XII- manifestação anônima: situações em que o cidadão realiza sua manifestação sem se identificar;

XIII- reserva de identidade: hipótese em que o órgão público a pedido, ou de ofício, deverá encaminhar a manifestação aos órgãos de apuração sem o nome do demandante;

XIV - pseudonimização: é o tratamento por meio do qual um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional mantida separadamente pelo controlador, nos termos da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, em ambiente controlado e seguro;

XV - órgãos apuratórios: unidades técnicas que possuam nas suas atribuições a competência da apuração de denúncia;

XVI - certificação de identidade: procedimento de conferência de identidade do manifestante por meio de documento de identificação válido, respeitado o disposto na legislação sobre sigilo e proteção de dados e informações pessoais;

XVII- decisão administrativa: deliberação e desfecho administrativo acerca do objeto das manifestações e solicitações encaminhadas pelos usuários.

Art. 4º O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observar 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 - adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;

V - igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;

VI - cumprimento de prazos e normas procedimentais;

VII - definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;

VIII - adoção de medidas visando a proteção à saúde e a segurança dos usuários;

IX - autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade;

X - manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;

XI - eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;



Instituído pela Lei Municipal nº 096, de 09 de Dezembro de 2005

PREFEITO: THALES ANDRÉ FERNANDES

<https://majorsales.rn.gov.br/diariolista.php>

ANO XVI - Nº1124. E. extra- Major Sales-RN, segunda-feira, 21 de dezembro

XII - observância dos códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;

XIII - 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;

XIV - utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;

XV - vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada.

Art. 5º 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 inc. X, do *caput* do Art. 5º, da Constituição Federal e na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 e no Decreto Municipal nº 007, de 5 de junho de 2015;

IV - proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 2011 e Decreto Municipal nº 007/2015;

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:

a) horário de funcionamento das unidades administrativas;

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;

e) eventuais cobranças de valores de taxas ou tarifas pela utilização de serviços, contendo informações para a compreensão exata de sua extensão.

Art. 6º 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 este Decreto.

Art. 7º O Poder Executivo Municipal publicará, anualmente, 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.

CAPÍTULO II

DO SISTEMA MUNICIPAL DE OUVIDORIAS – SISMOV

Art. 8º Fica instituído o Sistema Municipal de Ouvidorias – SISMOV, que será gerido e monitorado pela Ouvidoria-Geral do Município.

Parágrafo Único. A instituição do Sistema Municipal de Ouvidorias – SISMOV, se dá com base na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017 que estabeleceu as atribuições principais das Ouvidorias, sem prejuízo de outros normativos em regulamento específico

Art. 9º São objetivos do Sistema Municipal de Ouvidorias – SISMOV:

I - coordenar e articular as atividades das ouvidorias públicas;

II - garantir o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de controle social, participação na gestão e defesa dos direitos;

III - garantir a efetiva interlocução entre usuário de serviços públicos e os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal.

Art. 10. Integra o SISMOV a Controladoria-Geral do Município – CGM, por meio da Ouvidoria Geral do Município – OGM;

§ 1º - Os órgãos setoriais e seccionais, assim denominados os entes pertencentes a estrutura organizacional da administração pública municipal são unidades setoriais do SISMOV e subordinam-se organizacionalmente e hierarquicamente ao órgão central, sem prejuízo da subordinação administrativa decorrente de sua posição na estrutura do órgão ou entidade administrativa que se vinculem.

§ 2º - Se no órgão houver um ouvidor, o interlocutor titular será preferencialmente este, ou outro servidor por ele indicado, desde que lotado na Ouvidoria, e



Instituído pela Lei Municipal nº 096, de 09 de Dezembro de 2005

PREFEITO: THALES ANDRÉ FERNANDES

<https://majorsales.rn.gov.br/diariolista.php>

ANO XVI - Nº1124. E. extra- Major Sales-RN, segunda-feira, 21 de dezembro

um interlocutor suplente que preferencialmente deverá ser um servidor lotado também na a ouvidoria ou em algum órgão setorial, desde que devidamente, designado.

§ 3º - Sempre que solicitadas, ou para atender a procedimento regularmente instituído, as unidades setoriais do SISMOV remeterão, ao órgão central, dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas.

§ 4º- Os integrantes do Sistema de Ouvidoria devem resguardar o sigilo de dados e informações, nos termos da legislação vigente.

§ 5º- A participação dos ouvidores setoriais, agentes interlocutores no SISMOV, será considerada prestação de serviço relevante e não será remunerada, salvo previsão em legislação específica.

Art. 11. As atividades de ouvidoria nas unidades setoriais do SISMOV ficarão sujeitas à orientação normativa e à supervisão técnica do órgão central, sem prejuízo da subordinação administrativa ao órgão ou à entidade da Administração Pública Municipal a que estiverem vinculados.

Art. 12. Compete ao órgão central do SISMOV:

I - formular e expedir atos normativos, diretrizes e orientações relativas ao correto exercício das competências e atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei Federal nº 13.460, de 2017;

II - monitorar a atuação das unidades setoriais do SISMOV, no tratamento das manifestações recebidas;

III - promover a capacitação e treinamento relacionados às atividades de ouvidoria, de proteção e defesa do usuário de serviços públicos;

IV - manter sistema informatizado próprio ou de terceiros, por meio de convenio ou autorização para adesão a plataforma disponibilizada, de uso linear, uniforme e obrigatório pelos órgãos e entidades da Administração Pública Municipal que permita o recebimento, a análise e a resposta das manifestações enviadas para as unidades setoriais do SISMOV;

V - definir metodologia padrão para medição do nível de satisfação dos usuários de serviços públicos;

VI - manter base de dados com todas as manifestações recebidas pelas unidades setoriais do SISMOV; e

VII - sistematizar e uniformizar as informações disponibilizadas pelas unidades setoriais do SISMOV, consolidar e divulgar estatísticas, inclusive aquelas indicativas do nível de satisfação dos usuários com os serviços públicos prestados, propondo e monitorando a

adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação desses serviços.

Art. 13. Compete às unidades setoriais e seccionais, unidades administrativas descentralizadas pertencentes a Administração Municipal Direta e Indireta, respectivamente, do SISMOV:

I - promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei Federal nº 13.460, de 2017;

II - receber, analisar e responder às manifestações a elas encaminhadas por usuários ou reencaminhadas;

III - receber, analisar e responder denúncias e comunicações 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 artigo 7º da Lei Federal nº 13.460, de 2017;

V - monitorar e avaliar, periodicamente, a Carta de Serviços ao Usuário do órgão ou entidade a que esteja vinculada;

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 da Administração Pública Municipal referidas no parágrafo único do Art. 1º deste Decreto, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços públicos.

CAPÍTULO III DA CARTA DE SERVIÇOS

Art. 14. Os órgãos e entidades abrangidos no parágrafo único do Art. 1º deste Decreto, são responsáveis



Instituído pela Lei Municipal nº 096, de 09 de Dezembro de 2005

PREFEITO: THALES ANDRÉ FERNANDES

<https://majorsales.rn.gov.br/diariolista.php>

ANO XVI - Nº1124. E. extra- Major Sales-RN, segunda-feira, 21 de dezembro

pelas informações e divulgação da Carta de Serviços ao Usuário, por meio de sítio eletrônico, com o objetivo de informar os serviços prestados, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 1º - A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, as seguintes informações:

- I - serviços oferecidos;
- II - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para ter acesso ao serviço;
- III - principais etapas para processamento do serviço;
- IV - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
- V - forma de prestação do serviço; e
- VI - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

§ 2º - A Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento, relativos aos seguintes aspectos:

- I - prioridades de atendimento;
- II - previsão de tempo de espera para atendimento;
- III - meios de comunicação com os usuários;
- IV - procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários;
- V - meios de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

§ 3º - A Carta de Serviços ao Usuário deverá ser objeto de atualização, sempre que ocorrerem alterações nas atividades e horários de funcionamento do órgão ou entidade da Administração Pública Municipal, e permanente divulgação no sítio eletrônico do órgão ou entidade.

CAPÍTULO IV DO RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES

Art. 15. A Ouvidoria deverá receber, analisar e responder às manifestações em linguagem simples, clara, concisa e objetiva, diretamente ou através das unidades setoriais.

§ 1º - Os procedimentos de que trata este Decreto são gratuitos, vedada a cobrança de importâncias ao

usuário de serviços públicos, ressalvados os custos de reprodução de documentos, mídias digitais, postagem e correlatos.

§ 2º - Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos deste Decreto, sob pena de responsabilidade do agente público.

§ 3º - A solicitação de certificação da identidade do usuário somente poderá ser exigida, excepcionalmente, quando necessária ao acesso à informação pessoal, própria ou de terceiros.

§ 4º - É vedado às ouvidorias impor ao usuário qualquer exigência relativa à motivação da manifestação.

Art. 16. As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio do sistema informatizado utilizado de forma coletiva e uniforme pelo SISMOV e gerenciado pelo órgão central, de uso obrigatório pelos órgãos e entidades da Administração Pública Municipal a que se refere o Parágrafo único do artigo 1º deste Decreto.

§ 1º - Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal que não puderem utilizar o sistema eletrônico de uso obrigatório, utilizando-se de sistema próprio para recebimento e tratamento de manifestações, deverão transferir eletronicamente as informações à base de dados, mantida pelo órgão central do sistema.

§ 2º - As unidades setoriais assegurarão que o acesso ao sistema de que trata o *caput* deste artigo esteja disponível na página principal de seus sítios eletrônicos, na rede mundial de computadores.

§ 3º - 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* deste artigo.

§ 4º - As unidades setoriais que receberem manifestações que não se encontrem no âmbito de suas atribuições, deverão encaminhá-las para a unidade competente.

Art. 17. As unidades setoriais deverão elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até 30 (trinta) dias, contados da data de seu recebimento, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.

§ 1º - Os prazos indicados no *caput* deste artigo poderão ser reduzidos, em virtude da edição de normas regulamentadoras específicas.

§ 2º - Recebida a manifestação, as unidades setoriais deverão realizar análise prévia e, caso necessário,



Instituído pela Lei Municipal nº 096, de 09 de Dezembro de 2005

PREFEITO: THALES ANDRÉ FERNANDES

<https://majorsales.rn.gov.br/diariolista.php>

ANO XVI - Nº1124. E. extra- Major Sales-RN, segunda-feira, 21 de dezembro

encaminhá-la às áreas responsáveis pela adoção das providências necessárias, junto a Ouvidoria Geral.

§ 3º - Sempre que as informações apresentadas pelo usuário de serviços públicos forem insuficientes para a análise da manifestação, as unidades setoriais deverão solicitar, ao usuário, pedido de complementação de informações, que deverá ser atendido no prazo de 30 (trinta) dias, contado da data de seu recebimento, sob pena de arquivamento, sem produção de resposta conclusiva.

§ 4º - A solicitação de complementação de informações suspenderá o prazo previsto no *caput* deste artigo, que passará a contar novamente a partir da resposta do usuário.

§ 5º - As unidades setoriais poderão solicitar informações às áreas dos órgãos ou entidades da Administração Pública Municipal 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 única vez, por igual período, mediante justificativa expressa.

Art. 18. As unidades setoriais que compõem o SISMOV 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 Art. 31 da Lei Federal nº 12.527, de 2011 e Decreto Municipal nº 007/2015, sujeitando o agente público às penalidades legais pelo seu uso indevido.

Art. 19. A preservação da identidade do manifestante dar-se-á com a proteção do seu nome, endereço e demais dados de qualificação, que serão documentados, separadamente, com o intuito de garantir direitos aos indivíduos diante de atividades de tratamento de dados pessoais, especialmente a liberdade de dispor sobre quando, como e por quem seus dados pessoais serão tratados em observância ao disposto na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

Art. 20. As manifestações geradas pelo sistema do Ministério da Saúde –Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa – Ouvidoria SUS – para a Ouvidoria da Secretaria da Municipal de Saúde, serão tratadas de acordo com a Lei Federal nº 13.460, de 2017, o Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017 e o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

Seção I
Do Elogio, da Reclamação, da Denúncia e a da Sugestão

Art. 21. 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.

Art. 22. 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. 23. A sugestão recebida pela unidade setorial será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, à qual caberá manifestar-se 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. 24. A denúncia recebida pela unidade setorial será conhecida, na hipótese de conter elementos mínimos descritivos da irregularidade, ou indícios que permitam à Administração Pública Municipal 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.

§ 2º - Os órgãos apuratórios administrativos internos encaminharão às unidades setoriais o resultado final 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 SISMOV 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.

Art. 25. As unidades setoriais poderão receber e coletar informações junto aos usuários de serviços públicos, com a finalidade de avaliar a prestação desses serviços, bem como auxiliar na detecção e correção de irregularidades na gestão.



Instituído pela Lei Municipal nº 096, de 09 de Dezembro de 2005

PREFEITO: THALES ANDRÉ FERNANDES

<https://majorsales.rn.gov.br/diariolista.php>

ANO XVI - Nº1124. E. extra- Major Sales-RN, segunda-feira, 21 de dezembro

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

§ 2º - As informações que constituam comunicações de irregularidade, ainda que anônimas, sempre que contenham indícios suficientes de relevância, autoria e materialidade, serão enviadas ao órgão ou entidade da Administração Pública Municipal competente, para a sua apuração.

§ 3º - As informações obtidas nas condições do § 2º, deste artigo, configurarão manifestações nos termos do disposto neste Decreto, à exceção da não obrigatoriedade de entrega do número de protocolo e a resposta ao denunciante, conforme previsto em legislação.

CAPÍTULO V DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 26. O Conselho Municipal do Usuário dos Serviços Públicos, de que trata o Capítulo V, Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, será criado por meio de legislação específica, no prazo de até 180 (cento e oitenta) dias da publicação deste Decreto, a qual definirá sua composição, organização, funcionamento e regimento interno.

Art. 27. O Órgão Central editará as normas complementares necessárias ao funcionamento do Sistema Municipal de Ouvidorias – SISMOV.

Art. 28. Os órgãos setoriais definidos no Art. 13, inciso II deste Decreto, enviarão mensalmente o relatório gerencial para o Órgão Central do Sistema de Ouvidoria do Município de Major Sales.

Art. 29. Os trabalhos realizados pela OGM serão consignados em relatórios consolidados, contendo as estatísticas das demandas referentes à transparência e das manifestações dos usuários dos serviços públicos.

§ 1º - Outros indicadores poderão ser incluídos, à medida das estratégias de acompanhamento a serem definidas em planejamentos anuais ou diligências da Controladoria Geral do Município, acerca da coleta de informações realizadas pelo trabalho de ouvidoria.

§ 2º - Em complementação aos resultados dos trabalhos de ouvidoria, baseado nas reclamações dos manifestantes, quando cabível, serão propostas soluções de melhorias e simplificação no procedimento de execução dos serviços públicos.

§ 3º - O relatório consolidado, previsto no *caput* deste artigo, será encaminhado ao Controlador Geral do Município.

Art. 30. Os prazos fixados neste decreto serão contínuos, excluindo-se, na sua contagem, o dia de início e incluindo-se o do vencimento.

Art. 31. Os prazos só se iniciam ou vencem em dia de expediente normal nos órgãos e entidades da Administração Pública Municipal em que foi direcionado a manifestação.

Art. 32. É vedado aos servidores lotados na Ouvidoria Geral do Município divulgar fatos e informações de que tenham tomado conhecimento em razão do exercício de suas atribuições.

Art. 33. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 34. Ficam revogadas as disposições em contrário.

Pref. Mun. de Major Sales/RN.

Gabinete do Prefeito, em 21 de Dezembro de 2020.

Thales André Fernandes

PREFEITO MUNICIPAL

EXPEDIENTE

Thales André Fernandes

Prefeito

Maria Elce Mafaldo de Paiva Fernandes

Vice-Prefeita

João Germano da Silveira

Secretário de Administração

Imprensa Oficial do Município de Major Sales

email: domajorsales@gmail.com