

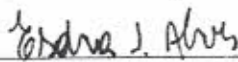


# PREFEITURA MUNICIPAL DE SACRAMENTO - MG

DECRETO Nº. 215, DE 25 DE JULHO DE 2019

**PUBLICADO NO MURAL**

DATA DA PUBLICAÇÃO 25/07/2019



ASSINATURA

REGULAMENTA A LEI FEDERAL Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017, QUE DISPÕE SOBRE PARTICIPAÇÃO, PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DO USUÁRIO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA.

Wesley De Santi de Melo, Prefeito Municipal de Sacramento, Estado de Minas Gerais, no uso de suas atribuições que lhe são conferidas por Lei e,

**CONSIDERANDO** as disposições constantes no § 1º, do art. 1º, da Lei Federal n.º 13.460, de 26 de junho de 2017;

**DECRETA:**

**Art. 1º** Este Decreto regulamenta os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos aos órgãos da administração pública municipal direta, indireta e fundacional, de que trata a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal.

**Art. 2º** Para fins do disposto neste 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 entidades da administração pública municipal;
- VI. 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; e
- VII. decisão administrativa final - ato administrativo por meio do qual o órgão ou a entidade da administração pública municipal se posiciona sobre a manifestação, com apresentação de solução ou comunicação quanto à sua impossibilidade.

**Art. 3º** Fica instituído o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal, com a finalidade de coordenar as atividades de ouvidoria desenvolvidas pelos órgãos e pelas entidades da administração pública municipal a que se refere o art. 2º.

**Art. 4º** São objetivos do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal:

- I. coordenar e articular as atividades de ouvidoria a que se refere este Decreto;
- II. propor e coordenar ações com vistas a:

Visto:  
S. M. Assuntos Jurídicos

S.M. Controladoria

S.M. Governo

S. M. Fazenda e Administração





# PREFEITURA MUNICIPAL DE SACRAMENTO - MG

- 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 municipal responsáveis por esses serviços.

**Art. 5º** Integram o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo todas as Secretarias que compõem a Estrutura Organizacional do Município, tendo como órgãos centrais as Secretarias de Governo, Fazenda e Administração e Controladoria.

**Art. 6º** Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos do disposto neste Decreto, sob pena de responsabilidade do agente público.

**Art. 7º** Os procedimentos de que trata este Decreto são gratuitos, vedada a cobrança de importâncias ao usuário de serviços públicos.

**Art. 8º** Poderá ser exigida certificação da identidade do usuário de serviços públicos, conforme previsto no art. 2º, VI, deste Decreto, quando a resposta à manifestação implicar o acesso à informação pessoal própria ou de terceiros.

**Art. 9º** As manifestações serão apresentadas preferencialmente em meio eletrônico, por meio do Sistema Informatizado disponível no site oficial do Município ou por meio físico a ser protocolado no setor competente, localizado no Centro Administrativo Vereador Clanner Scalon.

**Art. 10.** As Secretarias responsáveis, em linguagem clara, concisa e compreensível, elaborarão e apresentarão resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de 30 (trinta) dias, contado da data de seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa, e notificarão o usuário de serviço público sobre a decisão administrativa.

**§ 1º** Sempre que as informações apresentadas pelo usuário de serviços públicos forem insuficientes para a análise da manifestação, os órgãos competentes solicitarão ao usuário a complementação de informações, que deverá ser atendida no prazo de 30 (trinta dias), contado da data de seu recebimento.

**§ 2º** Não serão admitidos pedidos de complementação sucessivos, exceto se referentes à situação surgida com a nova documentação ou com as informações apresentadas.

**§ 3º** A solicitação de complementação de informações suspenderá o prazo previsto no *caput*, que será retomado a partir da data de resposta do usuário.

**§ 4º** A falta de complementação da informação pelo usuário de serviços públicos no prazo estabelecido no § 1º acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

**Art. 11.** O elogio recebido pela unidade administrativa será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público e à sua chefia imediata.

Visto:  
S. M. Assuntos Jurídicos

S.M. Controladoria

S.M. Governo

S. M. Fazenda e Administração



# PREFEITURA MUNICIPAL DE SACRAMENTO - MG

**Art. 12.** A reclamação recebida pela unidade administrativa 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. 13.** A sugestão recebida pela unidade administrativa será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, à qual caberá manifestar-se acerca da possibilidade de adoção da providência sugerida.

**Art. 14.** A denúncia recebida pela unidade administrativa será conhecida na hipótese de conter elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios que permitam a administração pública a chegar 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. 15.** O Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal poderá coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação desses serviços e de auxiliar na detecção e na correção de irregularidades.

§ 1º As informações a que se refere o *caput*, 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 constituírem comunicações de irregularidade, ainda que de origem anônima, serão enviadas ao órgão ou à entidade da administração pública municipal competente para a sua apuração, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

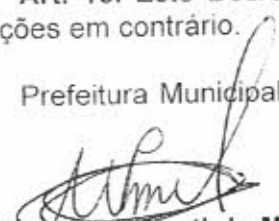
**Art. 16.** O Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal assegurará a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do usuário de serviços públicos ou do autor da manifestação, nos termos do disposto na Lei de Transparência.


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


**Art. 17.** Outras normas complementares necessárias ao funcionamento do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal poderão ser editadas.


**Art. 18.** Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Prefeitura Municipal de Sacramento, Estado de Minas Gerais, em 25 de julho de 2019.

  
Wesley De Santij de Melo  
Prefeito

Visto:  
S. M. Assuntos Jurídicos 

S. M. Controladoria 

S. M. Governo 

S. M. Fazenda e Administração 