



**Estado do Piauí
Prefeitura Municipal de União
Gabinete do Prefeito**

DECRETO Nº 37, DE 06 DE AGOSTO DE 2019.

Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública na forma determinada na Lei nº 13.460/2017.

O Prefeito Municipal de União/PI, no uso das atribuições que lhe são conferidas pela Lei Orgânica do Município, e considerando que:

I - a Constituição Federal, em seu art. 37, § 3º, determina que a lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente, as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;

II - a Lei Orgânica do Município de União/PI determina que é de responsabilidade do Município, mediante licitação e de conformidade com os interesses e as necessidades da população, prestar serviços públicos, diretamente ou sob regime de concessão ou permissão;

III - ao dispor sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, a Lei nº 13.460/2017 estabelece a necessidade de regulamento específico de cada Poder e esfera de Governo para operacionalização da Carta de Serviços ao Usuário (art. 7º, § 5º), sobre a organização e funcionamento dos conselhos de usuários (art. 22) e sobre a avaliação da efetividade e dos níveis de satisfação dos usuários (art. 24);



Estado do Piauí
Prefeitura Municipal de União
Gabinete do Prefeito

IV - a Lei Complementar nº 704/2017, de 30 de novembro de 2017, que *consolida a Estrutura Administrativa do Executivo Municipal de União/PI, no § 2º do art. 5º*, determina que os Secretários Municipais, na condição de auxiliares diretos do Prefeito, têm a missão de auxiliar na formulação das políticas públicas e na concepção e desenvolvimento dos planos, programas, ações, atividades e projetos que reflitam de forma prática o cumprimento das competências do Município contidas na Constituição Federal, na Lei Orgânica do Município e nas leis específicas, sempre em harmonia com os demais Poderes Constituídos e com outras esferas de Governo,

DECRETA:

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

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

Art. 2º O disposto neste Decreto se aplica aos órgãos e entidades da administração pública municipal direta, indireta, autárquica e fundacional;

Art. 3º 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;



Estado do Piauí
Prefeitura Municipal de União
Gabinete do Prefeito

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 da administração pública municipal;

VI - certificação de identidade - procedimento de conferência de identidade do manifestante por meio de documento de identificação válido ou, na hipótese de manifestação por meio eletrônico, por meio de assentamento constante de cadastro público municipal, 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.

CAPÍTULO II

DO SISTEMA DE OUVIDORIA DO PODER EXECUTIVO MUNICIPAL

Art. 4º Fica instituído o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal de União/PI, 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. 5º 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:

a) desenvolver o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos; e



Estado do Piauí
Prefeitura Municipal de União
Gabinete do Prefeito

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; e;

IV - acompanhar a implementação do Quadro de Serviços e da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata a Lei nº 13.460/2017, de acordo com os procedimentos adotados pelo Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017 e as disposições da Lei Complementar Municipal nº 704/2017.

Art. 6º Na condição de unidade setorial, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal de União/PI integra a Secretaria de Planejamento e Administração do Município, na forma determinada na Lei Complementar nº 704/2017, a quem compete diretamente a responsabilidade pelas atividades de ouvidoria.

Art. 7º As atividades de ouvidoria das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal ficarão sujeitas à orientação normativa e à supervisão técnica da Secretaria de Planejamento e Administração do Município, como órgão central, sem prejuízo da subordinação administrativa ao órgão ou à entidade da administração pública municipal a que estiverem subordinadas.

Art. 8º Sempre que solicitadas, ou para atender a procedimento regularmente instituído, a unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal remeterá ao Secretário Municipal de Planejamento e Administração os dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas.

Art. 9º Nos órgãos e unidade da Administração a que se refere o art. 2º, onde existir unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal, a coordenação do serviço será, de preferência, diretamente subordinada à Secretaria Municipal de Planejamento e Administração.



Estado do Piauí
Prefeitura Municipal de União
Gabinete do Prefeito

Seção I

Das competências

Art. 10. Compete à unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo municipal:

I - executar as atividades de ouvidoria previstas no art. 13 da Lei nº 13.460, de 2017;

II - propor ações e sugerir prioridades nas atividades de ouvidoria do Poder Executivo municipal;

III - informar ao Secretário Municipal de Planejamento e Administração dados relativos ao acompanhamento e avaliação dos programas e dos projetos de atividades de ouvidoria;

IV - organizar e divulgar informações sobre atividades de ouvidoria e procedimentos operacionais;

V - processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços públicos prestados, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei nº 13.460, de 2017; e

VI - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimorar a prestação de serviços públicos e para corrigir falhas.

Parágrafo único. Os canais de atendimento ao usuário de serviços públicos dos órgãos e das entidades da administração pública municipal serão submetidos à supervisão técnica do Secretário Municipal de Planejamento e Administração, quanto ao cumprimento do disposto nos art. 13 e art. 14 da Lei nº 13.460, de 2017.

Art. 11. Compete à Secretaria Municipal de Planejamento e Administração, enquanto órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal:



Estado do Piauí
Prefeitura Municipal de União
Gabinete do Prefeito

I - estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei nº 13.460, de 2017;

II - monitorar a atuação dos órgãos e entidades da Administração quanto ao atendimento dos usuários dos serviços públicos municipais no tratamento das manifestações recebidas;

III - promover a capacitação e o treinamento dos servidores municipais quanto às atividades de ouvidoria e de proteção e defesa do usuário de serviços públicos;

IV - manter sistema informatizado de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades da administração pública municipal a que se refere o art. 2º, com vistas ao recebimento, à análise e ao atendimento das manifestações enviadas para as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo municipal;

V - definir, em conjunto com a Secretaria Municipal de Finanças, a metodologia padrão para aferir o nível de satisfação dos usuários de serviços públicos;

VI - manter base de dados com as manifestações recebidas de usuários;

VII - sistematizar as informações disponibilizadas pelas unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal, consolidar e divulgar estatísticas, inclusive aquelas indicativas de nível de satisfação dos usuários com os serviços públicos prestados; e

VIII - propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

Seção II

Do recebimento, da análise e da resposta de manifestações

Art. 12. Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos do disposto neste Decreto, sob pena de responsabilidade do agente público.



Estado do Piauí
Prefeitura Municipal de União
Gabinete do Prefeito

Art. 13. Os procedimentos de que trata este Decreto são gratuitos, vedada a cobrança de importâncias ao usuário de serviços públicos.

Art. 14. São vedadas às exigências relativas aos motivos que determinaram a apresentação de manifestações perante a unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo municipal.

Art. 15. A certificação da identidade do usuário de serviços públicos somente será exigida quando a resposta à manifestação implicar o acesso a informação pessoal própria ou de terceiros.

Art. 16. As manifestações serão apresentadas preferencialmente em meio eletrônico, por meio do módulo de Ouvidoria do Sistema Integrado de Administração Financeira e Controle disponibilizado através do Portal da Transparência.

§ 1º Os usuários dos serviços públicos terão acesso ao módulo eletrônico de Ouvidoria através do endereço www.uniao.pi.gov.br>portal de serviços>ouvidoria.

§ 2º Na hipótese de a manifestação ser recebida em meio físico, a unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo municipal promoverá a sua digitalização e a sua inserção imediata no módulo de Ouvidoria do Sistema Integrado de Administração Financeira e Controle disponibilizado através do Portal da Transparência do Município.

§ 3º A unidade do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal que receber manifestação sobre matéria alheia à sua competência encaminhará à unidade do órgão ou entidade responsável pelas providências requeridas.

Art. 17. As unidades administrativas que compõem órgão ou entidade responsável pelas providências requeridas ao Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal responderão às manifestações em linguagem clara, objetiva, simples e compreensível.

Art. 18. As unidades administrativas que compõem órgão ou entidade do Poder Executivo municipal elaborarão e apresentarão resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de trinta dias, contado da data de seu recebimento,



Estado do Piauí
Prefeitura Municipal de União
Gabinete do Prefeito

prorrogável por igual período mediante justificativa expressa, e notificarão o usuário de serviço público sobre a decisão administrativa.

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

§ 2º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário de serviços públicos forem insuficientes para a análise da manifestação, as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal solicitarão ao usuário a complementação de informações, que deverá ser atendida no prazo de trinta dias, contado da data de seu recebimento.

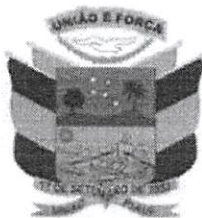
§ 3º Não serão admitidos pedidos de complementação sucessivos, exceto se referentes a situação surgida com a nova documentação ou com as informações apresentadas.

§ 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.

§ 6º As unidades que compõem o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal poderão solicitar informações às áreas dos órgãos e das entidades da administração pública municipal responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder no prazo de vinte dias, contado da data de recebimento do pedido na área competente, prorrogável uma vez por igual período mediante justificativa expressa.

Art. 19. O elogio recebido pela unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público e à sua chefia imediata.



Estado do Piauí
Prefeitura Municipal de União
Gabinete do Prefeito

Art. 20. A reclamação recebida pela unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal 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. 21. A sugestão recebida pela unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal 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. 22. A denúncia recebida pela unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal será conhecida na hipótese de conter elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios que permitam a administração pública municipal 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, exceto o previsto no § 5º do art. 19.

Art. 23. As unidades que compõem o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal poderão 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.



Estado do Piauí
Prefeitura Municipal de União
Gabinete do Prefeito

Art. 24. As unidades que compõem o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo 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

DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 25. A Secretaria Municipal de Planejamento e Administração, como órgão central de controle, editará as normas complementares necessárias ao funcionamento do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal.

Art. 26. Os órgãos e as entidades da administração pública municipal que já possuem sistemas próprios de recebimento e tratamento de manifestações adotarão as providências necessárias para a integração ao módulo de Ouvidoria do Sistema Integrado de Administração Financeira e Controle, disponibilizado através do Portal da Transparência, na forma estabelecida pelo órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal, no prazo de um ano, contado da data de publicação deste Decreto.

Art. 27. São responsáveis pela elaboração e disponibilização no Portal da Transparência do *Quadro Geral dos Serviços Públicos Prestados* e da *Carta de Serviços ao Usuário* previstos, respectivamente, no art. 3º e no § 1º do art. 7º, todos da Lei nº 13.460/2017, os titulares de órgãos e entidades definidos no art. 2º deste Decreto.

Parágrafo único. Para os fins de elaboração do *Quadro Geral dos Serviços Públicos Prestados* e da *Carta de Serviços ao Usuário* os titulares de órgãos e entidades

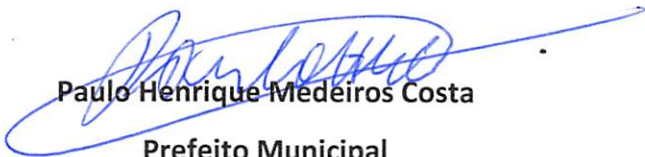


Estado do Piauí
Prefeitura Municipal de União
Gabinete do Prefeito

definidos no art. 2º deste Decreto, responsáveis pelas políticas públicas de prestação de serviços, seguirão os itens definidos no Anexo I deste Decreto

Art. 28. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

União/PI, 02 de julho de 2019.



Paulo Henrique Medeiros Costa

Prefeito Municipal



**Estado do Piauí
Prefeitura Municipal de União
Gabinete do Prefeito**

Anexo I - operacionalização dos instrumentos definidos na Lei nº 13.460/2017

Identificação da Administração (Município - Órgão Gestor)

SERVIÇOS PÚBLICOS

I - QUADRO GERAL DOS SERVIÇOS PÚBLICOS PRESTADOS

Período: de ____/____/____ a ____/____/____

1 - Identificação do órgão ou entidade responsável pelo serviço:

- a) **denominação:** identificação do órgão ou entidade responsável;
- b) **setor responsável:** indicar a unidade ou setor responsável pelo atendimento ao público;
- c) **localização exata:** situar o endereço de atendimento dos usuários;
- d) **horário de atendimento:** especificar os horários de funcionamento das unidades administrativas responsáveis pela prestação do serviço;
- e) **reclamação:** indicar a forma de acesso ao serviço de Ouvidoria;

2 - Especificações do serviço



Estado do Piauí
Prefeitura Municipal de União
Gabinete do Prefeito

- a) **O que é:** em que consiste o serviço prestado pelo Município;
- b) **Responsável:** qual o órgão, unidade ou setor da Administração com atribuição específica para prestar o serviço, conforme especificações no inciso I;
- c) **Quem pode solicitar:** que tipo de usuário pode pleitear o atendimento;
- d) **Prazo de entrega:** em que período de tempo o responsável deve atender o usuário;
- d) **Prioridade no atendimento:** regra geral de atendimento por ordem de chegada, mas ressalvados os casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, devendo ser asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;
- e) **Forma de atendimento:** como a prestação do serviço é operacionalizada;
- f) **Regularidade da oferta:** espaço de tempo e horário em que o serviço é prestado;
- g) **Taxa/tarifa:** existência de eventual obrigação tributária cobrada como condição para a prestação do serviço e a respectiva forma de lançamento e arrecadação, especificando o valor e demais informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.

II - CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO



Estado do Piauí
Prefeitura Municipal de União
Gabinete do Prefeito

b) data da avaliação ____/____/____.

2 - grau de satisfação do usuário com o serviço prestado:

Quanto ao resultado obtido, o serviço prestado foi:

- a) ótimo ();
- b) bom ();
- c) regular ();
- d) deficiente ();
- e) péssimo ().

3 - Quanto à qualidade do atendimento prestado ao usuário, foi;

- a) ótima ();
- b) boa ();
- c) regular ();
- d) deficiente ();
- e) péssima ().

4 - Cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços:

- a) cumpriu integralmente ();
- b) cumpriu sofrivelmente ();
- c) não cumpriu ();

5 - Sugestões: _____

6 - críticas: _____