PREFEITURA DE SÃO LUÍS

DECRETO Nº 53.995, DE 17 DE DEZEMBRO DE 2019.

Regulamenta a Lei nº 13.460, de 2017, dispondo sobre a atuação dos responsáveis por ações de ouvidoria e a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos, bem como da instituição do Sistema de Ouvidoria, Serviço de Acesso à Informação e da Política de Atendimento ao Cidadão, no âmbito da Administração Pública Municipal de São Luís.

O PREFEITO MUNICIPAL DE SÃO LUÍS, Capital do Estado do Maranhão, no uso de suas atribuições conferidas pela Lei Orgânica Municipal; e

Considerando o art. 175, inciso II da Constituição Federal que incumbe ao Poder Público e a lei dispor sobre os direitos dos usuários;

Considerando o art. 122 da Lei Orgânica do Município de São Luís que dispõe sobre sua competência no sentido da realização, do desenvolvimento econômico e da justiça social, com a finalidade de assegurar a elevação dos níveis de vida e o bem-estar de sua população.

D E C R E T A:

CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES INICIAIS

Art. 1º Fica regulamentada a atuação dos responsáveis por ações de ouvidoria e a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, bem como instituídos o Sistema de Ouvidoria, Serviço de Acesso à Informação e a Política de Atendimento ao Cidadão, no âmbito da Administração Pública Municipal de São Luís, conforme dispõe a Lei nº 13.460, de 2017.

Parágrafo único. Sujeitam-se ao disposto neste Decreto os órgãos e as entidades da Administração Pública Municipal e as demais entidades prestadoras de serviços públicos municipais.

Art. 2º Os órgãos e as entidades da Administração Pública Municipal assegurarão, às pessoas naturais e jurídicas, o direito de acesso à informação, mediante a adoção de procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão.

§ 1º O acesso à informação tratado neste Decreto não se aplica:

a) às hipóteses de sigilo previstas na legislação, como fiscal, bancário, de operações e serviços no mercado de capitais, comercial, profissional, industrial e segredo de justiça; e

b) às informações referentes a projetos de pesquisa e desenvolvimento científicos ou tecnológicos cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado, na forma do §1º do art. 7º da Lei Federal nº 12.527, de 2011.

§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 ainda mediante a atuação de Ouvidorias.

§3º As ouvidorias atuarão em conformidade com os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, economicidade, regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.

Art. 3º Para os fins deste decreto, considera-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 - cidadão: usuário, efetivo ou potencial, de serviço público municipal ou os representantes das pessoas jurídicas;

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

IV - serviço público: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública.

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

VI - 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 cidadão fazer solicitações e obter informações e serviços públicos;

VII - responsáveis por ações de ouvidoria: agente público vinculado diretamente ao dirigente do órgão ou entidade da Administração Pública Municipal prestador de serviço público.

VIII - manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;

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

X - reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização desse serviço;

XI - denúncia: ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

XII - sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da Administração Pública Municipal;

XIII - solicitação de providências: pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades Administração Pública Municipal;

XIV - 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 ou assentamento constante de cadastro público municipal, respeitado o disposto na legislação sobre sigilo e proteção de dados e informações pessoais;

XV - 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; e

XVI - pedido de acesso à informação: solicitação de informações e documentos realizados por pessoas naturais (cidadãos) ou jurídicas para, no prazo legal estabelecido, serem atendidos pelos órgãos e entidades da Administração Pública Municipal;

XVII - denunciante: toda pessoa física ou jurídica que denuncia às autoridades qualquer ilícito ou irregularidade;

XVIII - elemento de identificação: qualquer dado ou informação que permita a associação direta ou indireta do denunciante à denúncia por ele realizada;

XIX - pseudonimização: tratamento por meio do qual um dado deixa de ser associado, direta ou indiretamente, a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional mantida separadamente pelo controlador em ambiente controlado e seguro; e

XX - salvaguardas de proteção à identidade: conjunto de medidas ou procedimentos adotados com a finalidade de proteger a identidade do denunciante e garantir o tratamento adequado aos elementos de identificação da denúncia.

Parágrafo único. Compete à Controladoria-Geral do Município (CGM) coordenar e monitorar a recepção, o tratamento e envio de resposta tempestiva aos pedidos de acesso à informação e as manifestações feitas pelos cidadãos, sem prejuízo da responsabilidade direta dos órgãos e entidades da Administração Pública Municipal.

CAPÍTULO II
DOS DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

Art. 4º O usuário tem direito a prestação dos serviços de boa qualidade, devendo cada agente público, órgão e entidade prestador de serviços públicos:

I - agir com urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento ao usuário;

II - presumir a boa-fé do usuário;

III - atender por ordem de chegada, ressalvados os casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais

às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, lactantes e pessoas acompanhadas por crianças de colo;

IV - zelar pela adequação entre meios e fins, sem impor exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;

V - tratar com igualdade os usuários, vedada qualquer tipo de discriminação;

VI - cumprir prazos e normas procedimentais;

VII - observar horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;

VIII - adotar medidas para resguardar a saúde e segurança do usuário;

IX - autenticar documentos diretamente, à vista dos originais apresentados pelo usuário, sem exigir reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida quanto à autenticidade;

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

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

XII - observar os códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;

XIII - aplicar soluções tecnológicas a fim de simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário, de modo a proporcionar melhores condições para o compartilhamento das informações;

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

XV - não exigir nova prova sobre fato anteriormente comprovado em documentação válida apresentada pelo usuário;

XVI - permitir ao usuário o acompanhamento da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado, a prestação e avaliação dos serviços públicos;

XVII - facultar ao usuário obter e utilizar os serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos;

XVIII - propiciar o acesso e a obtenção de informações relativas ao usuário, constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X do *caput* do artigo 5º da Constituição Federal e na Lei Federal nº 12.527, de 2011;

XIX - proteger informações pessoais, nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 2011;

XX - expedir atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidades em geral;

XXI - fornecer informações precisas, respondendo adequadamente às solicitações.

Parágrafo único. Os usuários dos serviços públicos que tiverem os direitos garantidos neste Decreto desrespeitados poderão denunciar à Controladoria-Geral do Município.

Art. 5º São deveres do usuário:

I - utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;

II - fornecer 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.

CAPÍTULO III
DO SISTEMA DE OUVIDORIA DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA MUNICIPAL

Art. 6º O Sistema de Ouvidoria da Administração Pública Municipal tem a finalidade de coordenar e integrar as atividades de ouvidoria desenvolvidas pelos órgãos e entidades da Administração Pública Municipal.

§1º A Ouvidoria deve assegurar ao usuário a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação, nos termos do art. 31 da Lei Federal nº 12.527, de 2011.

§2º A preservação da identidade do manifestante inclui a proteção do nome, endereço e demais dados do usuário que serão documentados separadamente.

§3º Quando imprescindível para apuração e resposta da manifestação, o responsável por ações de auditoria poderá encaminhar à área responsável por atender a demanda alguma informação que viabilize seu atendimento, alertando que essas informações não devem ser divulgadas além da área demandada.

Art. 7º Integram o Sistema de Ouvidoria da Administração Pública Municipal:

I - como órgão central, a Controladoria-Geral do Município, por meio da sua unidade de ouvidoria; e

II - como unidades setoriais, as ouvidorias dos órgãos e das entidades da Administração Pública Municipal abrangidos por este Decreto e, na inexistência destas, as unidades diretamente responsáveis pelas atividades de ouvidoria.

§1º As unidades setoriais deverão estar diretamente vinculadas ao dirigente dos órgãos e entidades da Administração Pública Municipal, para que possam cumprir sua missão propositiva.

§2º As unidades setoriais ficam sujeitas à orientação normativa e supervisão técnica da CGM, sem prejuízo da vinculação administrativa ao órgão ou a entidade a que pertencerem.

§3º O responsável por ações de ouvidoria da unidade setorial deverá vincular-se diretamente ao dirigente do órgão ou entidade prestadores de serviço público, e quando dispensado deverá ser comunicado a CGM.

§4º Sempre que solicitadas, ou para atender a procedimento regularmente instituído, as unidades setoriais remeterão ao órgão central dados e informações sobre a realização das atividades de ouvidoria.

Seção I
Dos objetivos do Sistema

Art. 8º São objetivos do Sistema de Ouvidoria da Administração Pública Municipal:

I - propor e coordenar ações com vistas a:

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

b) facilitar o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e na defesa de seus direitos;

II - zelar pela interlocução efetiva entre o usuário de serviços públicos e os órgãos e as entidades da Administração Pública Municipal responsáveis por esses serviços;

III - acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei Federal nº 13.460, de 2017; e

IV - subsidiar o processo de planejamento das políticas públicas da Administração Pública Municipal, a partir das manifestações registradas, bem como do resultado das audiências e consultas públicas, além dos resultados das avaliações de políticas e serviços.

Seção II
Das competências

Art. 9º São competências das unidades de ouvidoria da Administração Pública Municipal:

I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

II - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações e os pedidos de acesso à informação, acompanhando o seu tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante o órgão ou a entidade a que se vincula;

III - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes;

IV - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

V – produzir, analisar e divulgar informações sobre as atividades de ouvidoria e procedimentos operacionais, para subsidiar recomendações e propostas de aprimoramento da prestação de serviços públicos e correção de falhas.

VI - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos na Lei nº 13.460, de 2017, e neste Decreto;

VII - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações neste Decreto;

VIII – implantar medidas necessárias para o recebimento, a triagem e o encaminhamento das denúncias para a proteção das informações recebidas;

IX - processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e 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 Federal nº 13.460, de 2017; e

X - informar ao órgão central do Sistema de Ouvidoria da Administração Pública Municipal a respeito do acompanhamento e da avaliação dos programas e projetos das atividades de ouvidoria.

§1º Os responsáveis pelas ações de ouvidoria serão servidores públicos ocupantes de cargo de provimento efetivo ou comissionado, com formação mínima no ensino médio, capacidade de liderança e escuta, proatividade, articulação, coordenação, mediação de conflitos, relacionamento com o público, boa comunicação e conhecimento das normas relacionadas às suas competências.

§2º Caso os servidores não possuam a qualificação técnica prevista no parágrafo anterior, deverão se submeter a curso específico nas áreas de ouvidoria e acesso à informação, no prazo de até 1 (um) ano.

§3º Os servidores que exerçam ações de ouvidoria não têm poderes de investigação, denúncia ou quaisquer outros relacionados à função de fiscalização, sendo-lhes ainda vedada a participação em atividades político-partidária.

§4º A função de ouvidoria será exercida preferencialmente em regime de dedicação exclusiva pelo servidor com perfil técnico-profissional, reputação irretocável, reconhecida idoneidade moral, probidade e que possua alto conhecimento dos serviços prestados e rotinas administrativas do órgão ou entidade a que se vincula.

Art. 10. São competências do órgão central do Sistema de Ouvidoria da Administração Pública Municipal:

I - formular 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 de ouvidoria e dos órgãos e entidades prestadores de serviços públicos quanto ao tratamento das manifestações recebidas;

III - promover capacitação e treinamento relacionados às atividades dos responsáveis por ações de ouvidoria;

IV - manter Sistemas Informatizados, de uso obrigatório por todos os responsáveis por ações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação, que permita o recebimento, registro, encaminhamento, análise e resposta às informações e manifestações dos usuários de serviços públicos;

V - definir identidade visual, formulários e demais documentos-padrão a serem utilizados pelos responsáveis por ações de ouvidoria;

VI - definir metodologias e critérios para a mensuração da satisfação dos usuários de serviços públicos, em conjunto com os responsáveis por ações de ouvidoria dos órgãos e entidades da Administração Pública Municipal;

VII - manter base de dados sobre todas as manifestações recebidas pelos responsáveis por ações de ouvidoria;

VIII - sistematizar informações, consolidar e divulgar relatórios e estatísticas, inclusive aquelas indicativas do nível de satisfação dos serviços públicos prestados, propondo e monitorando a adoção de medidas para a correção e prevenção de falhas e omissões na prestação dos serviços públicos;

IX – gerir, quando necessário, mediações de conflitos preventivamente ou a partir de reclamações e sugestões apresentadas à sua apreciação;

X – encerrar a manifestação, sem tratamento e apuração, quando o objeto não seja de responsabilidade da Administração Pública Municipal ou nos casos de denúncia sem os elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam sua verificação.

XI – elaborar relatório estatístico com a quantidade de pedidos de acesso à informação recebidos, atendidos e indeferidos;

XII – propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;

XIII - promover ações de educação social visando o exercício da cidadania;

XIV – promover a articulação da ouvidoria municipal com as ouvidorias de outros entes ou órgãos federais, estaduais e municipais, assim como de conselhos profissionais, entre outros.

Parágrafo único. O órgão central de ouvidoria desempenhará as atribuições do *caput* sendo responsável pelos pedidos de acesso à informação e 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.

Art. 11. São competências dos dirigentes dos órgãos e das entidades da Administração Pública Municipal:

I - designar agente público para a função de responsável pela unidade setorial de ouvidoria, por meio de portaria a ser publicada no Diário Oficial do Município, levando em consideração os requisitos definidos neste Decreto;

II - garantir os recursos humanos, materiais e equipamentos necessários e adequados ao funcionamento da unidade setorial, oferecendo conforto, privacidade e segurança no atendimento ao público e arquivamento de documentos;

III - garantir a devida divulgação dos Sistemas Informatizados de ouvidoria e acesso à informação, dos canais para registro das manifestações e dos pedidos de acesso à informação, das audiências e consultas públicas realizadas, para o público interno e externo, especialmente nos locais de atendimento ao público e sítio institucional da Administração Pública Municipal;

IV - garantir o funcionamento da unidade setorial preferencialmente em local próximo às áreas de atendimento ao público, que sejam de fácil acesso e devidamente sinalizadas;

V – receber e registrar pedidos de acesso à informação, emitir pronunciamento ao relatório consolidado de ouvidoria, atestando seu conhecimento e indicando as providências a serem adotadas para o atendimento das sugestões ou recomendações apresentadas;

VI - autorizar o responsável por ações de ouvidoria da unidade setorial em participar de capacitação e qualificação para o aprimoramento no desempenho das atividades de ouvidoria.

Parágrafo único. As unidades competentes demandadas pela unidade setorial devem priorizar o atendimento e a disponibilização de informações necessárias ao tratamento e à apuração de manifestações, sob pena de responsabilização administrativa.

Seção III
Dos direitos e deveres dos responsáveis das unidades setoriais de ouvidoria

Art. 12. São direitos dos responsáveis das unidades setoriais de ouvidoria:

I - Gozar de livre acesso aos setores do órgão ou entidade da Administração Pública Municipal para que possam averiguar, conforme a demanda e disponibilidade institucional;

II - dispor dos recursos necessários ao bom desenvolvimento de suas atividades;

III - participar de eventos de capacitação e qualificação para aprimoramento do desempenho de sua função, quando autorizado.

Art. 13. São deveres dos responsáveis das unidades setoriais de ouvidoria:

I - ouvir com isenção, imparcialidade e reserva todo aquele que buscar a ouvidoria, conforme os princípios e valores éticos da Administração Pública;

II - agir com empatia junto ao usuário da Ouvidoria;

III – receber e registrar nos Sistemas Informatizados os pedidos de acesso à informação e manifestações, e entregar o número do protocolo ao usuário da ouvidoria;

IV – dar tratamento e encaminhamento aos pedidos de acesso à informação e as manifestações de ouvidoria recebidas pelo cidadão ou de ofício;

V – responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações e os pedidos de acesso à informação encaminhados por usuários da ouvidoria, nos prazos legalmente estabelecidos;

VI – atuar, quando necessário, como agente mediador dos conflitos organizacionais visando soluções céleres e tempestivas;

VII - participar das reuniões realizadas pela CGM, e demais projetos e ações de ouvidoria;

VIII - promover a divulgação da Ouvidoria e do Serviço de Acesso à Informação junto ao público interno e externo.

Parágrafo único. As unidades setoriais de ouvidoria encaminharão, semestralmente, o relatório consolidado contendo os motivos das manifestações, a análise dos pontos recorrentes e as providências adotadas nas soluções apresentadas ao órgão central da Administração Pública Municipal.

CAPÍTULO IV
DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS E DO PROCEDIMENTO

Seção I
Do tratamento de manifestações

Art. 14. Os responsáveis por ações de ouvidoria devem receber, analisar e responder às manifestações em linguagem simples, clara, concisa e objetiva.

Parágrafo único. Os responsáveis por ações de ouvidoria deverão manter o sigilo do conteúdo das manifestações em relação a pessoas estranhas ao seu tratamento e análise, sendo passível sua responsabilização na forma da lei.

Art. 15. A manifestação será dirigida à unidade de ouvidoria do órgão central ou unidade setorial contendo a identificação do usuário.

§1º Caso não haja ouvidoria, o usuário poderá apresentar manifestações diretamente ao órgão central ou entidade responsável pela execução do serviço e ao órgão ou entidade a que se subordinem ou se vinculem.

§2º Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações, sob pena de responsabilidade do agente público.

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

§4º As manifestações relacionadas a objetos de processos em tramitação na esfera judicial não serão apuradas pelos órgãos e entidades do Sistema de Ouvidoria Municipal.

§5º É vedado impor ao usuário qualquer exigência relativa à motivação ou justificativa da manifestação.

Art. 16. A unidade setorial do Sistema de Ouvidoria Municipal pode auxiliar o cidadão na tramitação interna, gestão da identificação de problemas nos processos, nas políticas e nos serviços que envolvem a referida demanda.

Parágrafo único. Após o recebimento das manifestações, a unidade setorial deverá proceder com o tratamento junto aos órgãos e as entidades competentes, observados os procedimentos e prazos estabelecidos neste Decreto.

Seção II
Do atendimento à manifestação

Art. 17. Os órgãos e as entidades da Administração Pública Municipal deverão prestar o atendimento às solicitações feitas pelos canais de atendimento.

Art. 18. Cada solicitação, qualquer que seja o canal de atendimento, deverá gerar um número de protocolo que retrate fielmente a manifestação, permitindo o seu acompanhamento pelo cidadão.

§1º As manifestações serão realizadas preferencialmente por meio eletrônico, admitindo-se a utilização de outros meios, desde que passível de comprovação, hipótese em que deverá ser reduzida a termo e inserida no Sistema Informatizado de Ouvidoria.

§2º No caso de manifestação por meio eletrônico, prevista no §1º, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá a Administração Pública ou sua unidade de ouvidoria requerer meio de certificação da identidade do usuário.

§3º Os cidadãos serão comunicados quanto ao encaminhamento final dado às suas solicitações, dentro dos prazos previamente estabelecidos, com clareza e objetividade.

Art. 19. O registro do atendimento da manifestação seguirá a seguinte classificação:

I - identificado: quando o cidadão informa um meio de contato (endereço, e-mail, telefone, celular) e autoriza a sua identificação;
II - sigiloso: quando o cidadão informa um meio de contato e solicita que seja guardado sigilo sobre a sua identificação;
III - anônimo: quando o cidadão não informa a sua identidade e o meio de contato.

§1º Quando a manifestação se der de forma anônima, o cidadão que a promoveu não receberá protocolo e o processamento ficará condicionado à existência de indícios mínimos de autoria e materialidade acerca do assunto nela versado.

§2º A comunicação anônima será arquivada caso não seja possível a colheita de elementos mínimos que ensejem seu processamento.

Seção III
Dos procedimentos administrativos

DECRETO Nº 53.995, DE 17 DE DEZEMBRO DE 2019.

Art. 20. Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e celeridade, visando a sua efetiva resolução.

Parágrafo único. A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende:

I - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;
II - emissão de comprovante de recebimento da manifestação;
III - análise e obtenção de informações, quando necessário;
IV - decisão administrativa final; e
V - ciência ao usuário.

Art. 21. O responsável por ações de ouvidoria cientificará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de 30 (trinta) dias, contado do recebimento da manifestação, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período, mediante justificativa expressa.

Art. 22. A unidade competente para a prestação do serviço público de que tratar a manifestação deverá responder aos responsáveis por ações de ouvidoria no menor prazo possível, no limite de até 20 (vinte) dias, contado da data do seu recebimento na unidade, prorrogável excepcionalmente por igual período, mediante justificativa expressa.

§1º As unidades do Sistema de Ouvidoria Municipal procederão à análise prévia e, se necessário, a encaminharão às unidades competentes pela adoção das providências necessárias.

§2º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário de serviços públicos forem insuficientes para análise da manifestação, as unidades de ouvidoria solicitarão ao usuário a complementação de informações, que deverá ser atendida no prazo de 30 (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 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 informações a que se refere o parágrafo anterior, quando não contiverem a identificação do usuário, não configurarão manifestações nos termos do disposto neste Decreto e não obrigarão resposta conclusiva.

Art. 23. Os prazos indicados no *caput* dos artigos 21 e 22 deste Decreto poderão ser reduzidos em virtude de normas regulamentadoras específicas.

Seção IV
Do elogio, da reclamação, sugestão e solicitação

Art. 24. A manifestação recebida pela unidade do Sistema de Ouvidoria da Administração Pública Municipal será avaliada e receberá os encaminhamentos necessários quando se tratar de:

I - elogio: ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público e à sua chefia imediata.

II - sugestão: a autoridade responsável para avaliação da implementação da ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da Administração Pública Municipal;

III - solicitação de providências: a autoridade responsável para adoção de providências, prestação do atendimento ou serviço público, informando prazo para cumprimento ou impossibilidade de atendimento;

IV - reclamação: a autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

V- denúncia: a autoridade competente para conhecimento e apuração na hipótese de conter elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios que permitam a Administração Pública Municipal verificar tais elementos.

Art. 25. A solicitação de providências recebida será encaminhada à autoridade ou órgão ou entidade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, que deverá se manifestar previamente acerca do deferimento ou indeferimento do serviço solicitado e os prazos e procedimentos para sua realização.

Art. 26. As manifestações que constituam informações de irregularidade, sempre que contenham indícios suficientes de relevância, autoria e materialidade, poderão ser apuradas mediante procedimento preliminar de investigação.

Seção V
Das Denúncias

Art. 27. A denúncia deverá ser dirigida à ouvidoria do órgão ou entidade responsável na Administração Pública Municipal.

§1º Todo denunciante terá sua identidade preservada e mantida com restrição de acesso pelo prazo de que trata o art. 31, §1º, I, da Lei nº 12.527, de 2011.

§2º O encaminhamento de denúncia com elementos de identificação do denunciante entre unidades do Sistema de Ouvidoria Municipal será precedido de consentimento do denunciante.

§3º O consentimento previsto no parágrafo anterior deverá ser fornecido no prazo de 20 (vinte) dias, contado da data da solicitação, por escrito ou por outro meio que demonstre a manifestação do denunciante.

§4º Na negativa ou ausência de consentimento, a unidade de ouvidoria que tenha recebido originalmente a denúncia somente poderá encaminhá-la ou compartilhá-la após a sua pseudonimização.

§5º O compartilhamento da informação com outros órgãos não implica a perda de sua natureza restrita, sobretudo com relação à identidade do denunciante, nos termos da legislação específica.

§6º Os órgãos e as entidades adotarão medidas que assegurem o recebimento de denúncia exclusivamente por meio de suas unidades do Sistema de Ouvidoria.

Art. 28. As unidades do Sistema de Ouvidoria da Administração Pública Municipal deverão garantir ao denunciante a possibilidade de:

I - formular a denúncia por qualquer meio existente, inclusive verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo e registrada em sistema que atenda o disposto neste Decreto;

II - ter acesso desimpedido e gratuito aos meios e canais oficiais de recebimento de denúncias, vedada a cobrança de taxas ou emolumentos; e

III - conhecer dos trâmites da denúncia, nos termos da Lei nº 12.527, de 2011.

§1º Não será recusado o recebimento de denúncia formulada nos termos do disposto neste Decreto, sob pena de responsabilidade do agente público que a recusou.

§2º O denunciante terá seus elementos de identificação preservados desde do recebimento da denúncia, nos termos do disposto no § 7º do art. 10 da Lei nº 13.460, de 2017.

§3º A restrição de acesso aos elementos de identificação do denunciante será mantida pela unidade de ouvidoria responsável pelo tratamento da denúncia pelo prazo de 100 (cem) anos, conforme o disposto no inciso I do § 1º do art. 31 da Lei nº 12.527, de 2011.

§4º A preservação dos elementos de identificação será realizada por meio do sigilo do nome, endereço e de quaisquer outros elementos que possam identificar o denunciante.

§5º Na hipótese de descumprimento do disposto neste Decreto, o denunciante poderá comunicar ao órgão central do Sistema de Ouvidoria da Administração Pública Municipal que adotará as medidas de apuração e responsabilização.

Art. 29. As unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria Municipal deverão informar ao órgão central 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.

§1º As unidades setoriais deverão informar ao órgão central a ocorrência de resultados de procedimentos apuratórios que confirmem a prática de ilegalidades ou irregularidades administrativas.

§2º Os órgãos apuratórios encaminharão às unidades de ouvidorias o resultado final do procedimento de apuração da denúncia, a fim de dar conhecimento ao manifestante acerca dos desdobramentos de sua manifestação.

§3º A resposta conclusiva da denúncia conterá a informação do resultado da apuração pelos órgãos competentes ou ainda do arquivamento, na hipótese de denúncia sem os elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam sua verificação.

Art. 30. É vedada a cobrança de qualquer valor referente aos procedimentos de ouvidoria, ressalvados os custos de reprodução de documentos, mídias digitais, postagem e correlatos, observada a isenção àqueles cuja situação econômica não lhe permita fazê-lo sem prejuízo do sustento próprio ou da família, nos termos da Lei nº 7.115, de 1983.

Art. 31. As unidades do Sistema de Ouvidoria Municipal não poderão dar publicidade ao conteúdo da denúncia ou elemento de identificação do denunciante.

§1º A unidade do Sistema de Ouvidoria que faz tratamento de denúncia com elementos de identificação do denunciante por meio de sistemas informatizados terá controle que registre os nomes dos agentes públicos e as respectivas datas de acesso que acessem as denúncias.

§2º A unidade do Sistema de Ouvidoria informará o denunciante na hipótese de reclassificação da denúncia para enquadrá-la nas tipologias a que se referem os incisos I, III, IV e V do caput do art. 3º do Decreto nº 9.492, de 2018.

§3º Os órgãos apuratórios poderão requisitar elementos de identificação do denunciante desde que o dado seja indispensável à análise dos fatos relatados na denúncia.

Art. 32. Todo aquele que realizar denúncia de comprovada má-fé contra terceiro, atendidos os princípios do contraditório, ampla defesa e devido processo legal, estará sujeito às responsabilizações civil e penal.

Parágrafo único. A má-fé a que se refere o caput, quando reconhecida na esfera judicial, permitirá a remoção das salvaguardas de que trata esta norma em benefício do ofendido, observado ao disposto no art. 21 da Lei nº 12.527, de 2011.

CAPITULO V
DA RACIONALIZAÇÃO DE EXIGÊNCIAS E TROCA DE INFORMAÇÕES

Art. 33. Salvo disposição legal em contrário, os órgãos e as entidades da Administração Pública Municipal que necessitarem de documentos comprobatórios da regularidade da situação de usuários dos serviços públicos, atestados, certidões ou de outros documentos comprobatórios que constem em base de dados oficial do município deverão obtê-los diretamente do órgão ou da entidade responsável, e não poderão exigi-los dos usuários dos serviços públicos.

Art. 34. Na hipótese dos documentos a que se refere artigo anterior conterem informações sigilosas sobre os usuários dos serviços públicos, o fornecimento pelo órgão ou entidade responsável pela base de dados oficial fica condicionado à autorização expressa do usuário, exceto nas situações previstas em lei.

Parágrafo único. Quando não for possível a obtenção dos documentos a que se refere o art. 33, a comprovação necessária poderá ser feita por declaração escrita e assinada pelo usuário dos serviços públicos.

Art. 35. Os órgãos e as entidades responsáveis por bases de dados oficiais da Administração Pública Municipal prestarão orientações aos órgãos e às entidades públicas interessados para o acesso às informações constantes das bases de dados, observadas as disposições legais aplicáveis.

Art. 36. No atendimento aos usuários dos serviços públicos, os órgãos e as entidades da Administração Pública Municipal observarão ao disposto no art. 4º deste Decreto, e também ao seguinte:

I - gratuidade dos atos necessários ao exercício da cidadania, nos termos da Lei Federal nº 9.265, de 1996;

II - padronização de procedimentos referentes à utilização de formulários, guias e outros documentos congêneres; e

III - vedação de recusa de recebimento de requerimentos pelos serviços de protocolo, exceto quando o órgão ou a entidade for manifestamente incompetente.

Parágrafo único. Na hipótese referida no inciso III do caput, os serviços de protocolo deverão prover as informações e orientações necessárias para que o usuário possa dar andamento ao requerimento.

Art. 37. O número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) é suficiente para acesso a informações e serviços, exercício de obrigações e direitos e obtenção de benefícios perante os órgãos e as entidades da Administração Pública Municipal.

Art. 38. A apresentação de documentos por usuários dos serviços públicos poderá ser feita por meio de cópia autenticada, dispensada nova conferência com o documento original.

§1º A autenticação de cópia de documentos poderá ser feita, por meio de cotejo da cópia com o documento original, pelo servidor público a quem o documento deva ser apresentado.

§2º Constatada, a qualquer tempo, a falsificação de firma ou de cópia de documento público ou particular, o órgão ou a entidade da Administração Pública Municipal considerará não satisfeita a exigência documental respectiva e, no prazo de até 05 (cinco) dias, dará conhecimento do fato à autoridade competente para adoção das providências administrativas, civis e penais cabíveis.

Art. 39. As exigências necessárias para o requerimento serão feitas desde logo e de uma só vez ao usuário, justificando-se exigência posterior apenas em caso de dúvida superveniente.

§1º Não será exigida prova de fato anteriormente comprovado pela apresentação de documento ou informação válida.

§2º Para complementar informações ou solicitar esclarecimentos, a comunicação entre o órgão ou a entidade da Administração Pública Municipal e o usuário poderá ser feita por qualquer meio, mas preferencialmente eletrônico.

§3º Exceto se existir dúvida fundada quanto à autenticidade ou previsão legal, fica dispensado o reconhecimento de firma e a autenticação de cópia dos documentos expedidos no País e destinados a fazer prova junto a órgãos e entidades da Administração Pública Municipal.

Art. 40. Os usuários dos serviços públicos poderão apresentar solicitação de simplificação aos órgãos e às entidades da Administração Pública Municipal, por meio de formulário específico disponibilizado pela Controladoria-Geral do Município.

§1º A solicitação de simplificação ocorrerá quando a prestação de serviço público não observar o disposto neste decreto, legislações correlatas e ainda quando vislumbrarem oportunidade de simplificação ou melhoria do respectivo serviço público.

§2º A solicitação de simplificação deverá ser apresentada, preferencialmente, por meio eletrônico, em canal único oferecido pela unidade de ouvidoria do órgão central.

§3º Sempre que recebida por meio físico, os órgãos e as entidades deverão digitalizar a solicitação de simplificação e promover a sua inserção no canal a que se refere o § 1º.

Art. 41. No formulário de simplificação deverá constar:

I - a identificação do cidadão;
II - a especificação do serviço objeto da simplificação;
III - o nome do órgão ou da entidade perante o qual o serviço foi solicitado;
IV - a descrição dos atos ou fatos; e
V - facultativamente, a proposta de melhoria.

Art. 42. A edição e alteração das normas relativas ao atendimento dos usuários dos serviços públicos observarão os princípios da eficiência e economicidade, e considerarão os efeitos práticos para a Administração Pública Municipal e os usuários.

CAPÍTULO VI
DA POLÍTICA DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Seção I
Das diretrizes da Política

Art. 43. A Política de Atendimento ao Cidadão tem a finalidade de estabelecer ações voltadas às boas práticas e aos padrões de qualidade no atendimento ao cidadão, em consonância com as disposições da Lei Federal nº 13.460, de 2017.

Art. 44. São objetivos da Política de Atendimento ao Cidadão:

I - valorizar as atividades relacionadas ao atendimento como uma das atribuições primordiais de toda a Administração Pública Municipal;
II - valorizar os agentes públicos envolvidos em atividades de atendimento;
III - contribuir para que os órgãos e as entidades responsáveis pela execução dos serviços públicos solicitados tenham como foco a satisfação dos cidadãos;
IV - promover e incentivar projetos, programas e ações de inovação na prestação dos serviços públicos à população, inclusive os que contemplem investimentos em tecnologia da informação e em recursos de acessibilidade;
V - definir princípios que possibilitem aos cidadãos o exercício de seus direitos de acesso democrático aos serviços públicos e às informações a eles relacionadas;

VI - propiciar, aos agentes públicos, condições para exercerem com efetividade o seu papel de representantes da Administração Pública Municipal no relacionamento com os cidadãos;

VII - estimular a criação de alternativas e mecanismos para a desburocratização da prestação dos serviços públicos;

VIII - estimular a criação de linhas de conduta e trabalho para que a Administração Pública Municipal esteja disponível aos cidadãos;

IX - fomentar o desenvolvimento da cultura e práticas de transparência na prestação dos serviços públicos;

X - assegurar o direito dos cidadãos aos pedidos de acesso à informação e ao atendimento de qualidade, com procedimentos padronizados, ágeis e acessíveis;

XI - assegurar aos cidadãos o direito ao acesso a informações sobre os serviços públicos de forma simples e clara, em conformidade com a Lei Federal nº 12.527, de 2011, e com o Decreto Municipal nº 47.272, de 2015;

XII - promover a cultura da avaliação do atendimento, da análise das necessidades e expectativas dos cidadãos, do conhecimento do perfil dos cidadãos e das experiências de atendimento aos cidadãos;

XIII - promover a concepção e elaboração de mecanismos que salvaguardem o cidadão contra condutas e práticas inadequadas no relacionamento com a Administração Pública Municipal;

XIV - fomentar as iniciativas de participação dos cidadãos na avaliação e criação dos serviços públicos;

XV - estimular a divulgação de dados abertos sobre a prestação dos serviços públicos.

Art. 45. Na execução dos serviços públicos, observar-se-ão as seguintes diretrizes:

I - universalidade, como preceito geral;

II - transparência nos processos de atendimento, permitindo seu acompanhamento pelo cidadão solicitante;

III - presunção de boa-fé dos cidadãos;

IV - atendimento com eficiência e eficácia, pautando a atuação conforme as necessidades e expectativas dos cidadãos;

V - inovação, com foco na melhoria e racionalização dos serviços públicos;

VI - publicidade dos horários e procedimentos, compatíveis com o bom atendimento ao cidadão;

VII - visão integrada da prestação dos serviços públicos;

VIII - disponibilização de dados e informações sobre os serviços públicos oferecidos, em formato acessível, quando necessário, garantindo-se a sua autenticidade, atualização e integridade;

IX - confidencialidade, preservando o sigilo das informações pessoais ou que atentem contra a privacidade do cidadão;

X - plena acessibilidade, aplicando-se a Lei Federal nº 13.146, de 2015;

XI - redução sistemática do número de documentos solicitados ao cidadão, dando-se preferência, quando cabível, à autodeclaração;

XII - integração das bases de dados do Município com as de outros entes federativos;

XIII - adequação entre meios e fins, vedada a imposição aos cidadãos de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;

XIV - exigência de comparecimento do cidadão somente quando absolutamente necessário ou por sua conveniência, dando-se preferência às modalidades de atendimento à distância.

Seção II
Dos Instrumentos da Política de Atendimento ao Cidadão

Subseção I
Da Carta de Serviços ao Usuário

Art. 46. Os órgãos e as entidades da Administração Pública Municipal abrangidos por este Decreto divulgarão sua Carta de Serviços ao Usuário.

§1º O objetivo da Carta de Serviços é informar ao usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou pela entidade, as formas de acesso, os compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§2º A Carta de Serviços ao Usuário deverá apresentar, com clareza e precisão, em relação a cada um dos serviços prestados, as seguintes informações:

I - serviços oferecidos;

II - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;

III - principais etapas para processamento do serviço;

IV - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;

V - forma de prestação do serviço;

VI - prioridades de atendimento;

VII - previsão de tempo de espera para atendimento;

VIII - mecanismos de comunicação com os usuários;

IX - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço;

X - procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários; e

XI - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

§3º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização com periodicidade mínima anual e publicação no sítio institucional da Administração Pública Municipal.

§4º A Carta de Serviços ao Usuário utilizará linguagem simples, concisa, objetiva e em formato acessível, quando necessário, considerando o contexto

sociocultural dos cidadãos interessados, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

§5º A primeira publicação da Carta de Serviços deverá ser feita no prazo de 90 (noventa) dias, contado da publicação deste Decreto.

Subseção II
Dos Canais de Atendimento

Art. 47. Os órgãos e as entidades da Administração Pública Municipal buscarão oferecer aos cidadãos a possibilidade de formular sua solicitação por diferentes canais de atendimento, priorizando os meios eletrônicos.

§1º São canais de atendimento das ouvidorias as praças de atendimento presencial, sítios eletrônicos, aplicativos, mídias sociais, centrais telefônicas, terminais de autoatendimento, e-mail, carta ou qualquer outro meio que permita ao cidadão fazer manifestações, e obter informações e serviços públicos;

§2º Os canais de atendimento deverão pautar-se em processos padronizados e uniformes, com vistas a possibilitar a mensuração de sua eficácia, eficiência e efetividade, permitindo a produção de indicadores que reflitam, prioritariamente, o comportamento da demanda e as necessidades do cidadão.

§3º A criação e a disponibilização de novos canais eletrônicos de atendimento ao cidadão deverão ser comunicadas à Secretaria Municipal de Informação e Tecnologia (SEMIT) pelo órgão central.

Art. 48. As manifestações e os pedidos de acesso à informação serão apresentados, preferencialmente, em meio eletrônico, respectivamente, por meio dos Sistemas Informatizados e-Ouv e e-SIC, de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades da Administração Pública Municipal.

§1º Os órgãos e as entidades poderão manter sistemas próprios de recebimento e tratamento de manifestações, de forma concomitante aos sistemas de que trata o *caput*, desde que condicionados à transferência eletrônica de dado à base mantida pelo órgão central.

§2º Os órgãos e as entidades da Administração Pública Municipal disponibilizarão o acesso aos Sistemas Informatizados em seus sítios eletrônicos, em local de destaque.

§ 3º Sempre que recebida em meio físico, os órgãos e as entidades deverão digitalizar a manifestação e promover a sua inserção imediata nos Sistemas Informatizados a que se refere o *caput*.

§ 4º As unidades de ouvidorias que receberem manifestações e pedidos de acesso à informação que não se encontrem no âmbito de suas atribuições deverão encaminhá-las para a unidade competente.

Seção III
Avaliação dos Serviços Públicos

Art. 49. Os órgãos e as entidades da Administração Pública Municipal deverão utilizar ferramenta de pesquisa de satisfação dos seus serviços, sem prejuízo de outras iniciativas de avaliação.

§1º Os canais de ouvidoria e as ferramentas de pesquisas de satisfação objetivam assegurar a efetiva participação dos usuários na avaliação e identificar lacunas e deficiências, assim como reorientar e ajustar a prestação dos serviços.

§2º A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada ano, ou por outro meio adequado, garantida a finalidade almejada, a solidez metodológica e estatística.

§3º As avaliações de efetividade e níveis de satisfação dos usuários serão feitas na forma definida em ato específico do Controlador-Geral do Município.

§4º O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no sítio institucional da Administração Pública Municipal.

§5º A avaliação realizada por pesquisa de satisfação poderá constituir subsídio aos indicadores do eixo de controle da Controladoria-Geral do Município e auxiliar na detecção e correção de irregularidades, com o respectivo encaminhamento às unidades competentes, sempre que cabível.

Seção IV
Do Relatório de Gestão

Art. 50. O órgão central divulgará, no mínimo, anualmente, Relatório de Gestão com a consolidação das manifestações, dos apontamentos das falhas e das sugestões de melhorias na prestação dos serviços públicos.

Art. 51. O Relatório de Gestão conterá:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior pelo órgão ou pela entidade;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes; e

IV - as providências adotadas pela Administração Pública Municipal nas soluções apresentadas.

§1º O relatório de gestão será encaminhado para o dirigente do órgão ou entidade, e disponibilizado integralmente no sítio institucional da Administração Pública Municipal.

§2º As informações constantes no relatório consolidado pelas unidades setoriais de Ouvidoria subsidiarão o Relatório de Gestão.

CAPÍTULO VII
DOS CONSELHOS DOS USÁRIOS

Art. 52. Sem prejuízo de outras formas previstas na legislação, a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e avaliação dos serviços públicos será feita por meio de conselhos de usuários.

Parágrafo único. Os conselhos de usuários são órgãos consultivos dotados das seguintes atribuições:

I - acompanhar a prestação dos serviços;
II - participar na avaliação dos serviços;
III -propor melhorias na prestação dos serviços;
IV- contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário;
V- acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor e dos responsáveis por ações de ouvidoria de cada órgão e entidade prestador de serviços públicos;
VI - manifestar-se quanto às consultas que lhe forem submetidas.

Art. 53. A composição dos conselhos deve observar os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas e será composto de:

I - 3 (três) representantes dos usuários de serviços públicos municipais;
II - 3 (três) representantes dos órgãos da Administração Pública Municipal, doravante relacionados:

a) 1 (um) da Controladoria- Geral do Município;
b) 1 (um) da Secretaria Municipal de Administração;
c) 1 (um) da Secretaria Municipal de Assistência Social.

§ 1º Os representantes dos órgãos e entidades da Administração Pública Municipal serão indicados pelos respectivos dirigentes.

Art. 54. A escolha dos representantes dos usuários dos serviços públicos municipais será feita em processo aberto ao público, mediante chamamento oficial a ser publicado eletronicamente, pela Controladoria-Geral do Município, no Diário Oficial do Município, com antecedência mínima de 1 (um) mês e ampla divulgação, contendo:

I - informações sobre o desempenho da função, atribuições e condições para a investidura, como conselheiro;

II - o endereço eletrônico institucional para recebimento das inscrições, as quais devem ser encaminhadas com o respectivo currículo do interessado;

III - a fixação do prazo de 30 (trinta) dias para o envio das inscrições;

IV - a declaração de idoneidade a ser assinada pelo interessado, atestando não estar condenado penalmente nem incurso em nenhuma das hipóteses de inelegibilidade previstas na Lei da Ficha Limpa;

V - a comunicação sobre a necessidade de apresentar comprovante de votação à última eleição.

Art. 55. Para a observância dos critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, a escolha dos representantes do conselho no processo aberto a que se refere o art. 54 dependerá da avaliação dos seguintes requisitos:

I - formação educacional compatível com a área a ser representada;

II - experiência profissional aderente à área a ser representada;

III - atuação voluntária na área a ser representada;

IV - não ser agente público nem possuir qualquer vínculo com concessionária de serviços públicos.

§1º O Prefeito, ou quem este delegar, designará os representantes do conselho, cujo mandato será de 2 (dois) anos, admita uma única recondução.

§2º A função de conselheiro será considerada serviço público relevante e sem remuneração.

§3º O conselho municipal de usuários poderá ser consultado quanto à indicação do responsável da unidade de ouvidoria do órgão central e aos assuntos relacionados à prestação de serviços públicos.

CAPÍTULO VIII
DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 56. Aos dirigentes de órgãos e entidades da Administração Pública Municipal competem zelar pelo cumprimento do disposto neste Decreto e adotar as providências para a responsabilização dos agentes públicos que praticarem atos em desacordo com suas disposições.

Parágrafo único. A infração às normas deste Decreto sujeitará o agente público às sanções previstas na Lei Municipal nº 4.615, de 2006, sem prejuízo de outras de natureza administrativa, civil ou penal.

Art. 57. O usuário de serviços públicos ficará sujeito às sanções cíveis e penais aplicáveis na hipótese de declaração falsa.

DECRETO Nº 53.995, DE 17 DE DEZEMBRO DE 2019.

Art. 58. A Controladoria-Geral do Município poderá expedir normas complementares ao disposto neste Decreto, inclusive para simplificação de procedimentos e disciplinamento do processo de conciliação e mediação do Sistema de Ouvidoria da Administração Pública Municipal.

Art. 59. A Controladoria-Geral do Município disponibilizará, no sítio institucional da Administração Pública Municipal, relatório estatístico, contendo a quantidade de pedidos de informação recebidos, atendidos e indeferidos.

Parágrafo único. A unidade de ouvidoria da CGM manterá exemplar disponível do relatório indicado no *caput* para consulta pública em sua dependência.

Art. 60. Este Decreto entre em vigor na data de sua publicação.

PALÁCIO DE LA RAVARDIÈRE, EM SÃO LUÍS, 17 DE DEZEMBRO DE 2019, 198º DA INDEPENDÊNCIA E 131º DA REPÚBLICA.

EDIVALDO DE HOLANDA BRAGA JÚNIOR
Prefeito

PABLO ZARTHUR CAFFÉ DA CUNHA REBOUÇAS
Secretário Municipal de Governo

JACKSON DOS SANTOS CASTRO
Controlador-Geral do Município