



ESTADO DE SERGIPE
CÂMARA MUNICIPAL DE LARANJEIRAS

DECRETO Nº 05, DE 13 DE MAIO DE 2024.

**Institui e regulamenta a Ouvidoria da
Câmara de Vereadores de Laranjeiras –
SE, e dá outras providências.**

O PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL DE LARANJEIRAS/SE, no uso de atribuições que lhe são conferidas pela Lei Orgânica do Município de Laranjeiras/SE, promulgada no dia 05 de abril de 1990;

CONSIDERANDO que a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública, com aplicação para a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios;

DECRETA:

CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Este Decreto institui e regulamenta, no âmbito do Poder Legislativo Municipal, a ouvidoria da Câmara de Vereadores de Laranjeiras - SE, em conformidade com o disposto na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 2º Para fins do disposto neste Decreto, considera-se:

I – ouvidoria pública: 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;



ESTADO DE SERGIPE CÂMARA MUNICIPAL DE LARANJEIRAS

II – reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

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

IV – elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público oferecido ou atendimento recebido;

V – sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos;

VI – solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração;

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

VIII – decisão administrativa final: ato administrativo mediante o qual órgão ou entidade manifesta-se acerca da procedência ou improcedência de matéria, apresentando solução ou comunicando da sua impossibilidade;

IX – serviços públicos: atividades exercidas pela Administração pública direta indireta, e fundacional ou por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato, ou convênio.

X – política pública: conjunto de programas, ações e atividades desenvolvidas pelo Estado direta ou indiretamente, com a participação de entes públicos ou privados, que visam a assegurar determinado direito de cidadania, de forma difusa ou para determinado segmento social, cultural, étnico ou econômico.



ESTADO DE SERGIPE CÂMARA MUNICIPAL DE LARANJEIRAS

Art. 3º O acesso do usuário a informações será regido pelos termos da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, na forma regulamentada pelo município.

Art. 4º Os direitos básicos e deveres dos usuários são aqueles previstos nos artigos 5º, 6º e 8º da Lei Federal 13.460, de 26 de junho de 2017.

CAPÍTULO II

DA COMPETÊNCIA DA OUVIDORIA PÚBLICA

Art. 5º Compete à unidade de ouvidoria:

I – promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei 13.460, de 2017;

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

III – exclusivamente, receber, analisar e responder, denúncias e comunicações, recebidas por qualquer canal de comunicação com o usuário de serviços público;

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 art. 7º da Lei 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;



ESTADO DE SERGIPE CÂMARA MUNICIPAL DE LARANJEIRAS

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; e

IX – exercer ações de mediação e conciliação, bem como outras ações para a solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços e o Poder Legislativo Municipal, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços públicos.

Art. 6. A função do titular da unidade de ouvidoria é privativo de servidores públicos efetivos, que possuam nível de escolaridade compatível com o cargo e experiência em atividades relacionadas ao atendimento ao usuário de serviços públicos, preferencialmente vinculado ao Setor de Controle Interno.

Parágrafo único. A função de Ouvidor deverá estar diretamente vinculada à autoridade máxima do Poder Legislativo Municipal.

CAPÍTULO II DO RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES

SEÇÃO I

Das regras gerais para tratamento das manifestações

Art. 7. A Ouvidoria pública deverá receber, analisar e responder às manifestações em linguagem simples, clara, concisa e objetiva:

§1º Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta norma sob pena de responsabilidade do agente público;

RUA GETULIO VARGAS, 24 - CENTRO - CEP 49170-000 - FONE: (079) 3281-1055
CNPJ 32.894.321/0001-73 - LARANJEIRAS-SERGIPE e-mail: cmlaranjeiras@infonet.com.br

www.camaradelaranjeiras.se.gov.br



ESTADO DE SERGIPE
CÂMARA MUNICIPAL DE LARANJEIRAS

§2º A solicitação de certificação da identidade do usuário somente poderá ser exigida excepcionalmente, quando necessária ao acesso à informação pessoal própria ou de terceiros.

§3º São vedadas às ouvidorias públicas impor ao usuário quaisquer exigências relativas à motivação da manifestação.

§4º Os procedimentos de ouvidoria de que trata esta norma são gratuitos, sendo vedada a cobrança de quaisquer valores ao usuário.

Art. 8. As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio do sistema informatizado.

§ 1º Sempre que recebida em meio físico, o órgão deverá digitalizar a manifestação e promover a sua inserção imediata no sistema a que se refere o caput.

§ 2º A ouvidoria pública que receber manifestação que não se encontre no âmbito de suas atribuições deverá encaminhá-la para a unidade competente.

Art. 9. A ouvidoria pública deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até 30 (trinta) dias úteis, contados do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.

§ 1º Os prazos indicados no caput poderão ser reduzidos em virtude de normas regulamentadoras específicas.

§ 2º Recebida a manifestação, a ouvidoria pública deverá realizar análise prévia e, caso necessário, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

RUA GETULIO VARGAS, 24 - CENTRO - CEP 49170-000 - FONE: (079) 3281-1055
CNPJ 32.894.321/0001-73 - LARANJEIRAS-SERGIPE e-mail: cmlaranjeiras@infonet.com.br

www.camaradelaranjeiras.se.gov.br



ESTADO DE SERGIPE CÂMARA MUNICIPAL DE LARANJEIRAS

§ 3º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, a ouvidoria pública deverá solicitar ao usuário pedido de complementação de informações no prazo de até 30 dias a contar do recebimento da manifestação.

§ 4º O pedido de complementação de informações poderá ser feito apenas uma vez, e deverá solicitar todas as informações necessárias à análise da manifestação.

§ 5º O pedido de complementação de informações interrompe o prazo previsto no caput deste artigo, que passará a contar novamente a partir da resposta do usuário.

§ 6º A ausência de complementação da informação do usuário no prazo de 20 dias acarretará o arquivamento da manifestação, sem produção de resposta conclusiva.

§ 7º A ouvidoria pública poderá solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder dentro do prazo de 5 (cinco) dias, contados do recebimento no setor, prorrogáveis por igual período mediante justificativa expressa, sem prejuízo de norma que estabeleça prazo inferior.

Art. 10. A Ouvidoria assegurará ao usuário a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação, nos termos do art. 31 da Lei 12.527/2011.

Parágrafo único. A preservação da identidade do manifestante dar-se-á com a proteção do nome, endereço e demais dados de qualificação dos denunciante, aos quais serão dispensados o tratamento previsto no caput.



ESTADO DE SERGIPE
CÂMARA MUNICIPAL DE LARANJEIRAS

SEÇÃO II
Do elogio, da reclamação e da sugestão

Art. 11. 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.

Parágrafo único. A resposta conclusiva do elogio conterá informação sobre o encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e às suas chefias imediatas.

Art. 12. 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. 13. A sugestão recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público que deverá se manifestar acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida.

Parágrafo único. Caso seja possível a adoção da medida sugerida, 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. 14. A ouvidoria poderá receber e coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação de tais serviços, bem como auxiliar na detecção e correção de irregularidades na gestão.



ESTADO DE SERGIPE CÂMARA MUNICIPAL DE LARANJEIRAS

§1º As informações de que trata este artigo não se constituem em manifestações passíveis de acompanhamento pelos usuários de serviços públicos.

§2º As informações que constituam comunicações de irregularidade, sempre que contenham indícios suficientes de relevância, autoria e materialidade, poderão ser apuradas mediante procedimento preliminar de investigação.

SEÇÃO III

Das denúncias

Art. 15. A denúncia recebida será conhecida caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à administração pública chegar a tais elementos.

Parágrafo único. No caso da denúncia, entende-se por conclusiva a resposta que contenha informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento.

CAPÍTULO III

DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 16. As autoridades do Poder Legislativo Municipal adotarão as providências necessárias para que o pessoal a elas subordinado conheça as normas e observe as medidas e procedimentos de segurança para tratamento de informações de Ouvidoria.

Art. 17. Os prazos contidos neste Decreto são contados em dias úteis, iniciando-se em dia útil, excluindo o dia do começo e incluindo o dia do vencimento.



ESTADO DE SERGIPE
CÂMARA MUNICIPAL DE LARANJEIRAS

Art. 18. Este Decreto entrará em vigor no prazo de 90 (noventa) dias a contar de sua publicação, revogando-se todas as disposições em contrário.

Sala da Presidência, Laranjeiras - SE, 13 de maio de 2024.

ADRIANO SANTOS CARVALHO
Presidente