



## DECRETO Nº 3.284/2019

Regulamenta a Lei Federal nº. 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso à informação, e Lei Federal nº. 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a atuação dos responsáveis por ações de ouvidoria e a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos e institui a Ouvidoria Municipal e a Política Municipal de Atendimento ao Cidadão, no âmbito do município de Venda Nova do Imigrante.

O Prefeito do Município de Venda Nova do Imigrante, no uso das atribuições que lhe são conferidas por lei,

**DECRETA:**

### TÍTULO I

#### DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Este decreto Regulamenta a Lei Federal nº. 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso à informação, e Lei Federal nº. 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a atuação dos responsáveis por ações de ouvidoria e a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos e institui a Ouvidoria Municipal e a Política Municipal de Atendimento ao Cidadão, no âmbito do município de Venda Nova do Imigrante.

§ 1º A garantia dos direitos e a participação do usuário de serviços públicos de que trata a Lei Federal nº. 12.527, de 2011 e Lei Federal nº. 13.460, de 2017, serão asseguradas por meio da atuação do ouvidor, em conformidade com os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, economicidade, regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia, e pelos demais meios previstos na legislação específica.

§ 2º O disposto neste decreto aplicar-se-á aos órgãos da Administração Municipal Direta e às autarquias, às fundações públicas, às empresas controladas pelo Município e às demais entidades prestadoras de serviços públicos municipais, incluídas as concessionárias e parceiras que vierem a serem criadas.

§ 3º Para os fins deste decreto, considera-se:

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

**Prefeitura Municipal de Venda Nova do Imigrante/ES**

Av. Evandi Américo Comarela, 385, Bairro Esplanada - Telefax: (28) 3546 -1188

CEP: 29375-000 - Venda Nova do Imigrante - ES - CNPJ: 31.723.497/0001-08 - www.vendanova.es.gov.br



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

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

IV - atendimento: o 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;

V - 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;

VI - 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;

VII - informação: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.

§ 4º Para os fins deste decreto, os representantes das pessoas jurídicas também são considerados cidadãos.

## Capítulo I

### DOS DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

Art. 2º O usuário tem direito à adequada prestação dos serviços, 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, às lactantes e às 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;

**Prefeitura Municipal de Venda Nova do Imigrante/ES**

Av. Evandi Américo Comarela, 385, Bairro Esplanada - Telefax: (28) 3546 -1188

CEP: 29375-000 - Venda Nova do Imigrante - ES - CNPJ: 31.723.497/0001-08 - [www.vendanova.es.gov.br](http://www.vendanova.es.gov.br)



- 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 a 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 de 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 já comprovado em documentação válida apresentada pelo usuário;
- XVI - permitir ao usuário o acompanhamento da prestação e a avaliação dos serviços públicos;
- XVII - facultar ao usuário obter e utilizar os serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos;
- XVIII - proteger informações pessoais, nos termos da Lei Federal nº. 12.527, de 2011;
- XIX - expedir atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidades em geral;
- XX - fornecer informações precisas, respondendo adequadamente às solicitações.



Art. 3º 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 II

### DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 4º Sem prejuízo de outras iniciativas de avaliação, os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos municipais deverão avaliá-los, no mínimo, conforme os seguintes aspectos:

- I - satisfação do usuário com o serviço prestado;
- II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;
- III - cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;
- IV - quantidade de manifestações de usuários;
- V - medidas adotadas para a melhoria e o aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§ 1º A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação, feita, no mínimo, a cada ano, ou por outro meio adequado que assegure os resultados e garanta a finalidade almejada e a solidez metodológica e estatística.

§ 2º O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado na respectiva página oficial da internet, bem como no Portal da Transparência Municipal, gerido pela Controladoria Interna do Município.

§ 3º A avaliação realizada por pesquisa de satisfação constituirá subsídio aos indicadores do eixo de controle interno da Controladoria Interna do Município.

## Capítulo III

### DA OUVIDORIA MUNICIPAL E DO OUVIDOR



Art. 5º Fica instituída a Ouvidoria Municipal, gerida pelo ouvidor, nomeado dentre agentes públicos do poder executivo municipal, por meio de decreto, com atuação por 02 (dois) anos, permitida a recondução por iguais e sucessivos períodos, configurando função pública relevante não remunerada, ao qual competirá:

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

II - receber, analisar e responder as manifestações encaminhadas por usuários ou reencaminhadas por outros responsáveis por ações de ouvidoria ou órgãos ou entidades públicos, observados os termos deste decreto e das normas pertinentes à matéria;

III - processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação, 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 Cidadão, de que trata o artigo 7º da Lei Federal nº. 13.460, de 2017;

IV - incentivar a participação, a transparência, o acesso à informação e o controle social;

V - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades 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;

VI - coordenar e supervisionar os demais canais de comunicação das ações de ouvidoria postos à disposição dos usuários de serviços públicos.

VII – Elaborar, com periodicidade mínima anual, o Relatório de Gestão previsto no inciso II do art. 14 da Lei Federal nº. 13.460, de 2017.

#### **Capítulo IV**

##### **DO PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO A SER APLICADO PELO OUVIDOR**

Art. 6º O ouvidor deverá receber, analisar e responder as manifestações dos usuários utilizando-se de linguagem simples, clara, concisa e objetiva.

§ 1º Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações, sob pena de responsabilidade, salvo nos casos previsto na Lei Federal nº. 12.527, de 18 de novembro de 2011 e na Lei Federal nº. 13.460, de 26 de junho de 2017.

**Prefeitura Municipal de Venda Nova do Imigrante/ES**

Av. Evandi Américo Comarela, 385, Bairro Esplanada - Telefax: (28) 3546 -1188

CEF: 29375-000 - Venda Nova do Imigrante - ES - CNPJ: 31.723.497/0001-08 - [www.vendanova.es.gov.br](http://www.vendanova.es.gov.br)



§ 2º O ouvidor ao receber manifestações de competência de outra instituição deverá encaminhá-las diretamente, comunicando ao interessado.

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

§ 4º Fica vedado impor ao usuário qualquer exigência relativa à motivação ou justificativa da manifestação.

§ 5º Fica vedada a cobrança de qualquer valor referente aos procedimentos de ouvidoria, ressalvados os custos para a reprodução de documentos, mídias digitais, postagem e correlatos, observada a gratuidade para aqueles que não possam com eles arcar sem prejuízo ao sustento próprio ou da família.

Art. 7º No menor prazo possível, no limite de até 20 (dias) dias, contado da data do recebimento da manifestação, prorrogável excepcionalmente por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, o ouvidor deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às solicitações de informações da Lei Federal nº. 12.527, de 2011.

§1º Se o ouvidor não dispuser da informação, deverá solicitar à Secretaria Municipal responsável, a qual deverá responder ao ouvidor no menor prazo possível, no limite de até 15 (quinze) dias, contado da data do seu recebimento, prorrogável excepcionalmente por 5 (cinco) dias, mediante justificativa expressa.

§2º No caso de indeferimento de acesso a informações ou às razões da negativa do acesso, conforme os casos previstos na Lei Federal nº. 12.527, de 2011, poderá o interessado interpor recurso contra a decisão no prazo de 10 (dez) dias a contar da sua ciência, devendo o ouvidor dirigir o recurso ao Prefeito Municipal, que deverá se manifestar no prazo de 15 (cinco) dias.

Art. 8º No menor prazo possível, no limite de até 30 (trinta) dias, contado da data do recebimento da manifestação, prorrogável excepcionalmente por igual período, mediante justificativa expressa, o ouvidor deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações do usuário da Lei Federal nº. 13.460, de 2017.

Parágrafo único. A Secretaria Municipal competente para a prestação do serviço público de que tratar a manifestação deverá responder ao ouvidor 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.

Art. 9º O ouvidor deverá assegurar ao usuário a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação, nos termos do artigo 31 da Lei Federal nº. 12.527, de 2011.

**Prefeitura Municipal de Venda Nova do Imigrante/ES**

Av. Evandi Américo Comarela, 385, Bairro Esplanada - Telefax: (28) 3546 -1188

CEF: 29375-000 - Venda Nova do Imigrante - ES - CNPJ: 31.723.497/0001-08 - [www.vendanova.es.gov.br](http://www.vendanova.es.gov.br)



Parágrafo único. A preservação da identidade do usuário inclui a proteção do seu nome, endereço e demais dados, os quais serão documentados separadamente.

Art. 10 O ouvidor poderá receber e coletar informações dos usuários, com a finalidade de avaliar a prestação dos serviços públicos, bem como auxiliar na detecção e correção de irregularidades, com o respectivo encaminhamento às unidades competentes, sempre que cabível.

## TÍTULO II

### Capítulo I

#### DA POLÍTICA MUNICIPAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Art. 11 Fica instituída, no âmbito do município de Venda Nova do Imigrante, a Política Municipal de Atendimento ao Cidadão, com a finalidade de estabelecer ações voltadas às boas práticas e padrões de qualidade no atendimento ao cidadão, em consonância com as disposições da Lei Federal nº. 13.460, de 2017.

Art. 12 A Política Municipal de Atendimento ao Cidadão tem como objetivos:

I - valorizar as atividades relacionadas ao atendimento como uma das atribuições primordiais de toda a Administração Municipal;

II - valorizar os agentes públicos envolvidos em atividades de atendimento;

III - contribuir para que as unidades operacionais 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 diretrizes e 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 Municipal no relacionamento com os cidadãos;

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

**Prefeitura Municipal de Venda Nova do Imigrante/ES**

Av. Evandi Américo Comarela, 385, Bairro Esplanada - Telefax: (28) 3546 -1188

CEP: 29375-000 - Venda Nova do Imigrante - ES - CNPJ: 31.723.497/0001-08 - [www.vendanova.es.gov.br](http://www.vendanova.es.gov.br)



VIII - estimular a criação de linhas de conduta e de trabalho para que a Administração 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 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;

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

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

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

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

Art. 13 Na execução dos serviços públicos, observar-se-ão as seguintes diretrizes:

I - universalidade, como preceito geral;

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

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

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

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

VI - visão integrada da prestação dos serviços públicos, considerando o pressuposto de "cidadão único" que se relaciona com "governo único";

**Prefeitura Municipal de Venda Nova do Imigrante/ES**

Av. Evandi Américo Comarela, 385, Bairro Esplanada - Telefax: (28) 3546 -1188

CEP: 29375-000 - Venda Nova do Imigrante - ES - CNPJ: 31.723.497/0001-08 - [www.vendanova.es.gov.br](http://www.vendanova.es.gov.br)



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

VIII - plena acessibilidade, aplicando-se a Lei Federal nº. 13.146, de 6 de julho de 2015;

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

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

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

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

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

## Capítulo II

### DOS INSTRUMENTOS DA POLÍTICA MUNICIPAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

#### Seção I

##### Da Carta de Serviços ao Cidadão

Art. 14 A Carta de Serviços ao Cidadão tem por objetivo informar os cidadãos sobre os serviços públicos que podem ser prestados, as formas de acesso a esses serviços, os respectivos compromissos dos órgãos e entidades prestadores de serviços e os padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 1º A Carta de Serviços ao Cidadão apresentará, com clareza e precisão, em relação a cada um dos serviços públicos prestados, as seguintes informações:

I - os serviços efetivamente oferecidos;

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

**Prefeitura Municipal de Venda Nova do Imigrante/ES**

Av. Evandi Américo Comarela, 385, Bairro Esplanada - Telefax: (28) 3546-1188

CEP: 29375-000 - Venda Nova do Imigrante - ES - CNPJ: 31.723.497/0001-08 - [www.vendanova.es.gov.br](http://www.vendanova.es.gov.br)



III - as principais etapas para o processamento do serviço;

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

V - a forma de prestação do serviço;

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

VII - as prioridades de atendimento;

VIII - a previsão de tempo de espera para atendimento;

IX - os mecanismos de comunicação com os usuários;

X - os procedimentos para receber e responder as manifestações dos cidadãos;

XI - os mecanismos de consulta, por parte dos cidadãos, acerca do andamento do serviço solicitado e para sua eventual manifestação.

§ 2º A Carta de Serviços ao Cidadão ficará disponível no Portal da Prefeitura Municipal de Venda Nova do Imigrante "[www.vendanova.es.gov.br](http://www.vendanova.es.gov.br)" com a relação dos serviços agrupados por secretaria municipal.

§ 3º A atualização das informações constantes da Carta de Serviços ao Cidadão deverá ser feita pela secretaria municipal responsável pela prestação de cada serviço público, de modo concomitante à sua implantação, sendo revisada constantemente, sempre que houver alteração do serviço.

§ 4º A Carta de Serviços ao Cidadão 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.

## Seção II

### Dos Canais de Atendimento

Art. 15 A Prefeitura Municipal de Venda Nova do Imigrante oferecerá aos cidadãos a possibilidade de formular sua solicitação por diferentes canais de atendimento, priorizando o meio eletrônico.



Art. 16 As solicitações poderão ser realizadas de forma eletrônica pelos cidadãos no canal E-Ouv, disponível no Portal da Prefeitura Municipal de Venda Nova do Imigrante "[www.vendanova.es.gov.br](http://www.vendanova.es.gov.br)".

§1º O E-Ouv é um sistema desenvolvido e oferecido gratuitamente pela Controladoria Geral da União às ouvidorias dos órgãos da União, dos Estados, Do Distrito Federal e dos municípios, devendo o poder executivo aderir ao sistema por meio de Termo de Adesão à Rede Nacional de Ouvidoria, prevista pelo Decreto Federal nº. 9.492/2018.

§2º O sistema E-Ouv será o canal eletrônico da ouvidoria, recebendo de forma integrada as solicitações e demandas dos cidadãos referentes à Lei de Acesso a Informação, Lei Federal nº. 12.527, de 2011, e da Lei das ouvidorias e a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos, Lei Federal nº. 13.460, de 2017.

Art. 17 As solicitações e manifestações por escrito poderão ser formuladas no Protocolo Geral da Prefeitura Municipal de Venda Nova do Imigrante, localizado no térreo do edifício sede, Av. Evandi Américo Comarela, 385, Esplanada, Venda Nova do Imigrante, mediante preenchimento de formulário específico disponibilizado neste local, conforme modelo no Anexo I deste decreto.

### Seção III

#### Da Solicitação dos Serviços Públicos

Art. 18 Os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos deverão dar o devido atendimento às solicitações feitas pelos canais de atendimento, evitando-se o uso de ofícios e pedidos informais que violem o princípio da impessoalidade.

Art. 19 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 Os cidadãos serão comunicados quanto ao encaminhamento final dado às suas solicitações, dentro dos prazos previamente estabelecidos, com clareza e objetividade.

§ 2º As comunicações serão realizadas preferencialmente por meio eletrônico, admitindo-se a utilização de outros meios, incluído o telefônico, desde que passível de comprovação.

### Capítulo III

#### DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

**Prefeitura Municipal de Venda Nova do Imigrante/ES**

Av. Evandi Américo Comarela, 385, Bairro Esplanada - Telefax: (28) 3546 -1188

CEF: 29375-000 - Venda Nova do Imigrante - ES - CNPJ: 31.723.497/0001-08 - [www.vendanova.es.gov.br](http://www.vendanova.es.gov.br)



Art. 20 Este decreto entrará em vigor na data de sua publicação.

Art. 21 Revogam-se todas as disposições em contrário.

Venda Nova do Imigrante, ES, 27 de setembro de 2019.

  
**JOÃO PAULO SCHETTINO MINETI**  
Prefeito Municipal

