



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO FRANCISCO
MINAS GERAIS

CNPJ 22.679.153/0001-40
Rua Montes Claros nº. 243 – Centro – CEP 39.300-000

DECRETO Nº. 19, DE 26 DE MARÇO DE 2021.

INSTITUI A OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE SÃO FRANCISCO, DISPÕE SOBRE O SEU FUNCIONAMENTO E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

O PREFEITO MUNICIPAL DE SÃO FRANCISCO, no uso das atribuições que lhe confere o artigo 77, II, a", c/c o art. 136, VI, ambos da Lei Orgânica Municipal e,

CONSIDERANDO o disposto no art. 5º da Lei Municipal nº. 2.893, de 03 de dezembro de 2013, que dispõe sobre a estrutura organizacional da administração direta da prefeitura municipal de São Francisco;

CONSIDERANDO que a Lei 2.893/2013, previu a criação da Ouvidoria Geral, regulamentando apenas a instituição da Corregedoria e Controladoria Municipais, restando inexistente a Ouvidoria Geral Municipal

DECRETA

Capítulo I

DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º. Fica instituída a Ouvidoria Geral do Município de São Francisco, que será subordinada diretamente ao Executivo Municipal e atuará conjuntamente com a Corregedoria Municipal e Controladoria Municipal, com aporte da Procuradoria Jurídica Municipal e será regulamentada nos termos deste Decreto.

Parágrafo único. A Ouvidoria Geral é o órgão responsável, de forma prioritária, pelo tratamento das reclamações e denúncias relativas à prestação dos serviços públicos da administração pública municipal direta e indireta, bem como das entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos públicos, na prestação de serviços à



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO FRANCISCO MINAS GERAIS

CNPJ 22.679.153/0001-40

Rua Montes Claros nº. 243 – Centro – CEP 39.300-000

população, conforme o inc. I do § 3º do art.37 da Constituição Federal, podendo receber ainda, sugestões e elogios.

Art. 2º. A Ouvidoria Geral do Município de São Francisco tem as seguintes atribuições:

- I - receber e apurar denúncias, reclamações, críticas e pedidos de informação sobre atos considerados ilegais comissivos ou omissivos, arbitrários, desonestos, indecorosos, ou que contrariem o interesse público, praticados por servidores públicos do Município de São Francisco ou agentes públicos;
- II - diligenciar junto às unidades da Administração direta e indireta competentes para a prestação de informações e esclarecimentos sobre atos praticados ou de sua responsabilidade, objeto de reclamações ou pedidos de informações, na forma do inc. I deste artigo;
- III - cobrar respostas coerentes das unidades a respeito das manifestações a eles encaminhadas e levar ao conhecimento da direção do setor, órgão ou entidade os eventuais descumprimentos;
- IV - manter sigilo, quando solicitado, sobre as reclamações ou denúncias, bem como sobre sua fonte, providenciando, junto aos órgãos competentes, proteção aos denunciantes;
- V - informar ao usuário as providências adotadas em razão de seu pedido, excepcionados os casos em que a lei assegurar o dever de sigilo;
- VI - elaborar e publicar mensalmente, relatório de suas atividades e avaliação da qualidade dos serviços públicos municipais;
- VII - encaminhar relatório mensalmente de suas atividades ao Prefeito;
- VIII - realizar ou apoiar iniciativas de cursos, seminários, encontros, debates, pesquisas e treinamento que tratam sobre temas da Ouvidoria Geral;



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO FRANCISCO MINAS GERAIS

CNPJ 22.679.153/0001-40

Rua Montes Claros nº. 243 – Centro – CEP 39.300-000

IX - comunicar ao órgão da administração direta e indireta competente para a apuração de todo e qualquer ato lesivo ao patrimônio público de que venha a ter ciência, em razão do exercício de suas funções, mantendo atualizado arquivo de documentação relativa às reclamações, denúncias e representações recebidas;

X - resguardar o sigilo das informações, mantendo atualizado arquivo de documentação relativa às reclamações, denúncias e representações recebidas;

XI - atender o usuário de forma adequada, observando os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;

XII - garantir respostas conclusivas aos usuários; e

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

Parágrafo único. Não serão objeto de apreciação, por parte da Administração Municipal, as questões pendentes de decisão judicial, à exceção de questões tocantes à competência da Corregedoria Municipal, que podem tramitar simultaneamente.

Capítulo II

DO PROCEDIMENTO DA OUVIDORIA GERAL

Art. 3º. São direitos básicos do usuário:

I - participar do acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;

II - obter e utilizar os serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;

III - acessar e obter informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO FRANCISCO

MINAS GERAIS

CNPJ 22.679.153/0001-40

Rua Montes Claros nº. 243 – Centro – CEP 39.300-000

bancos de dados, observado o disposto no inciso X, do *caput* do art. 5º da Constituição Federal e na Lei nº. 12.527, de 18 de novembro de 2011;

IV – garantia de proteção das informações pessoais, nos termos da Lei nº 12.527, de 2011, que regula o acesso a informações;

V - atuar de forma integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade.

Art. 4º. Será assegurada ao usuário a obtenção de informações precisas e de fácil acesso, nos locais de prestação do serviço e na internet por meio do site oficial do Município, especialmente sobre:

I - o horário de funcionamento das unidades administrativas;

II - os serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;

III - o acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações;

IV - a situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado;

V - o valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.

Art. 5º. São deveres do usuário:

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

II - prestar as informações pertinentes ao serviço prestado, quando solicitadas;

III - colaborar para a adequada prestação do serviço;



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO FRANCISCO
MINAS GERAIS

CNPJ 22.679.153/0001-40

Rua Montes Claros nº. 243 – Centro – CEP 39.300-000

IV - preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata esta Lei.

Art. 6º. As manifestações dos usuários observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução, especialmente sobre:

I - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;

II - emissão de comprovante de recebimento da manifestação com o número de protocolo;

III - análise e obtenção de informações, quando necessário;

IV - acompanhamento do pedido pela internet;

V - decisão administrativa final;

VI - ciência ao usuário;

VII - satisfação do usuário.

Art. 7º. As manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral serão encaminhadas às unidades envolvidas para que possam:

I - **no caso de reclamações:** explicar o fato, corrigi-lo ou não reconhecê-lo como verdadeiro;

II - **no caso de denúncias:** receber, examinar e encaminhar às unidades administrativas competentes do órgão ou entidade;

III - **no caso de sugestões:** adotá-las, estudá-las ou justificar a impossibilidade de sua adoção;



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO FRANCISCO

MINAS GERAIS

CNPJ 22.679.153/0001-40

Rua Montes Claros n.º 243 – Centro – CEP 39.300-000

IV - no caso de consultas: responder às questões dos solicitantes;

V - no caso de elogios: conhecer os aspectos positivos e admirados da atividade ou do trabalho.

Parágrafo único. Em se tratando as manifestações de denúncias e reclamações referentes aos dirigentes, servidores ou atividades e serviços prestados pelo órgão ou entidade, a Ouvidoria Geral dará o devido encaminhamento aos órgãos de controle e de correição, no âmbito institucional para adoção das medidas cabíveis.

Art. 8º. O não cumprimento do disposto do art. 10 deste Decreto, sujeitará o dirigente de órgão ou entidade, setor ou servidor à apuração de sua responsabilidade, por meio dos procedimentos administrativos pertinentes, mediante representação da Ouvidoria Geral.

Art. 9º. A manifestação do usuário poderá ser apresentada nos seguintes canais de comunicação:

I - por meio de formulário eletrônico, disponível no Sistema da Ouvidoria Geral no site oficial do Município;

II - por correspondência enviada para a Ouvidoria Geral, na sede da Prefeitura;

III – diretamente na Ouvidoria Geral.

Art. 10. A identificação completa do usuário não é obrigatória, mas é recomendável, na medida em que contribui com a instrução das manifestações e melhor instrução do procedimento instaurado para atendimento do pleito.

§ 1º. O anonimato será garantido quando solicitado, nos termos da Lei.

§ 2º. O registro cadastral da identificação/qualificação do usuário seguirá a seguinte denominação:



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO FRANCISCO MINAS GERAIS

CNPJ 22.679.153/0001-40

Rua Montes Claros nº. 243 – Centro – CEP 39.300-000

I - identificado: quando o cidadão informa um meio de contato e autoriza 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 um meio de contato.

§ 3º. Entende-se como meio de contato, nos termos do § 2º deste artigo, o endereço, número de telefone e/ou celular e e-mail do usuário.

Art. 11. As manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral, quando esta identificar que os subsídios são insuficientes para atendimento da demanda por parte da Administração, poderá solicitar a complementação pelo usuário.

Parágrafo único. As informações complementares deverão ser prestadas pelo usuário no prazo máximo de 10 (dez) dias, a contar da manifestação da Ouvidoria Geral.

Art. 12. As manifestações dos usuários recebidas pela Ouvidoria Geral serão analisadas e encerradas quando não for competência da Administração Pública Municipal, e encaminhadas ao órgão competente.

Art. 13. Caberão aos interlocutores as seguintes atribuições:

I - cumprir as manifestações no prazo previsto na respectiva demanda;

II - prestar esclarecimentos relacionados com o conteúdo das manifestações do usuário;

III - complementar as manifestações, quando solicitado pelo usuário.

Parágrafo único. A tramitação do procedimento para atendimento do pleito do usuário se dará, prioritariamente, via *email*, recomendando-se a criação de *email* específico



para as demandas, que será monitorado exclusivamente pelos interlocutores indicados por cada secretaria para promover a interlocução com a Ouvidoria Geral.

SEÇÃO I

PROCEDIMENTO DAS DENÚNCIAS

Art. 14. As denúncias recebidas pela Ouvidoria Geral serão objeto de averiguação, desde que contenham os seguintes requisitos mínimos:

I - identificação do órgão/entidade e/ou do servidor público da Administração Municipal, cujo ato ou conduta tenha sido apontado irregular ou contrário à ética ou à moralidade;

II - fundamentação mínima que possibilite a averiguação dos fatos relatados, descrita de forma clara, simples e objetiva.

Art. 15. As denúncias recebidas pela Ouvidoria Geral poderão ser encerradas quando:

I - não forem da competência da Administração Pública Municipal;

II - não apresentarem elementos mínimos indispensáveis à sua apuração;

III - o denunciante:

a) deixar de expor os fatos conforme a verdade;

b) deixar de proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;

c) agir de modo temerário;

d) deixar de prestar as informações complementares no prazo de 10 (dez) dias.

Parágrafo único. A ouvidoria Geral deverá comunicar ao usuário, na via indicada, acerca da decisão fundamentada que encerrou o procedimento.



SEÇÃO II
DOS PRAZOS

Art. 16. Na tramitação das manifestações recebidas devem ser observados os seguintes prazos:

I - 03 (três) dias para a Ouvidoria Geral registrar no sistema as manifestações recebidas, quando não for possível fazer o registro *on-line* simultaneamente à manifestação;

II - 30 (trinta) dias para responder ao usuário do serviço público, prazo que poderá ser prorrogado de forma justificada uma única vez, por igual período.

III – 03 (três) dias para intimação do usuário sobre a decisão que encerrou o procedimento.

Parágrafo único. A Ouvidoria Geral poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de 20 (vinte) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

SEÇÃO III
DA CARTA DE SERVIÇO

Art. 17. Os órgãos e entidades abrangidos por este Decreto divulgarão Carta de Serviços ao Usuário.

§ 1º. A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 2º. A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO FRANCISCO MINAS GERAIS

CNPJ 22.679.153/0001-40

Rua Montes Claros n.º. 243 – Centro – CEP 39.300-000

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

§ 3º. Além das informações descritas no § 2º deste artigo, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

- I - prioridades de atendimento;
- II - previsão de tempo de espera para atendimento;
- III - mecanismos de comunicação com os usuários;
- IV - procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários; e
- V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

§ 4º. A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do município na internet, bem como nos murais de avisos de cada setor.

SEÇÃO IV

DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

Art. 18. Os órgãos e entidades da Administração Municipal deverão avaliar os serviços prestados, nos 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 pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

Art. 19. A pesquisa de satisfação será realizada uma vez ao ano e seus resultados estatísticos serão disponibilizados no site da administração na internet.

SEÇÃO V

DO RELATÓRIO DE GESTÃO

Art. 20. A Ouvidoria Geral deverá elaborar, anualmente, relatório de gestão, que aponte falhas e proponha melhorias nas prestações de serviços públicos relativo às manifestações encaminhadas por usuários.

Art. 21. O relatório de gestão deverá indicar, ao menos:

- I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II - os motivos das manifestações;
- III - a análise dos pontos recorrentes;
- IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Art. 22. O relatório de gestão será:

- I - encaminhado ao Prefeito Municipal, com via arquivada no próprio setor;
- II - disponibilizado integralmente na internet.

Capítulo III

DA ORGANIZAÇÃO

Art. 23. O Ouvidor-Geral e Ouvidor Geral Substituto, serão designados pelo Prefeito, para mandato de 2 (dois) anos, permitida a recondução;

§ 1º. O cargo de Ouvidor Geral deverá constar do Plano de Cargos e Carreiras dos Servidores da Administração do município de São Francisco e, à ausência de tal previsão, será nomeado, preferencialmente dentre servidores de carreira da administração direta, juntamente com o substituto, em função de confiança.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO FRANCISCO

MINAS GERAIS

CNPJ 22.679.153/0001-40

Rua Montes Claros nº. 243 – Centro – CEP 39.300-000

§ 2º. O Ouvidor-Geral designado em função de confiança, fará jus, a título de gratificação funcional, aplicando-se analogicamente o art. 24, § 1º, da Lei 3.036, de 15 de março de 2015, ao disposto no Estatuto dos Servidores Municipais, correspondente à quarta referência posterior àquela em que esteja posicionado no quadro permanente, constante do Anexo II "A" da referida lei, como garantia de tratamento análogo às coordenações dos demais órgãos correccionais do município;

§ 3º. O Ouvidor Substituto fará jus a título de gratificação funcional, o correspondente à segunda referência posterior àquela em que esteja posicionado no quadro permanente constante da lei mencionada no § 2º, fazendo jus ao enquadramento na quarta referência, quando estiver em substituição integral ao Ouvidor-Geral, em casos de férias, ou afastamentos regulamentados do Estatuto dos Servidores Municipais.

§ 4º. Considerando a fase estrutural da Ouvidoria Geral, enquanto não se prover o cargo em comissão do Ouvidor-Geral, o servidor nomeado como substituto, deverá assessorar a Ouvidoria Geral, sempre que convocado, mediante comunicação à chefia imediata, sem prejuízos das atribuições inerentes ao seu cargo efetivo.

Art. 24. Constituem motivos para a destituição do Ouvidor Geral, bem como de qualquer outro membro da Ouvidoria Geral:

- I - perda do vínculo formal com a Prefeitura Municipal de São Francisco;
- II - prática de atos que extrapolem sua competência, nos termos estabelecidos por este Decreto e pelo Regulamento Geral da Ouvidoria;
- III - conduta ética incompatível com a dignidade da função.

Art. 25. Compete ao Ouvidor-Geral do Município:

I - propor aos órgãos da Administração Pública Municipal direta e indireta, bem como as entidades privadas, resguardadas as respectivas competências, a instauração de sindicâncias, inquéritos e outras medidas destinadas à apuração das responsabilidades administrativas, civis e criminais;

II - requisitar, diretamente e sem qualquer ônus, de qualquer órgão municipal,



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO FRANCISCO

MINAS GERAIS

CNPJ 22.679.153/0001-40

Rua Montes Claros n.º. 243 – Centro – CEP 39.300-000

informações, certidões ou cópias de documentos relacionados com as reclamações ou denúncias recebidas, na forma da lei;

III - recomendar a adoção de providências que entender pertinentes e necessárias ao aperfeiçoamento dos serviços prestados pela Administração do Município de São Francisco, à população;

IV - recomendar aos órgãos da Administração pública municipal direta e indireta, bem como das entidades privadas a adoção de mecanismos que dificultem e impeçam a violação do patrimônio público e outras irregularidades comprovadas.

Art. 26. O desempenho da Chefia da Ouvidoria, deverá ser preferencialmente ocupada por um servidor de carreira com experiência mínima de atuação na área pública de 01 (um) ano, a fim de garantir a continuidade e eficácia dos serviços prestados.

Art. 27. Integram a estrutura da Ouvidoria Geral:

I - Coordenação Geral de Ouvidoria Pública;

II – Relacionamento com a sociedade;

III – ouvidorias setoriais.

Capítulo IV

DO FUNCIONAMENTO

Art. 28. À Ouvidoria Geral serão assegurados acesso direto ao Prefeito, Secretários, Gerentes, Coordenadores, gestores, servidores técnico-administrativos, bem como a bancos de dados, arquivos, documentos e informações das unidades e setores no âmbito dos órgãos da Prefeitura Municipal de São Francisco, necessários ao desempenho de suas funções.

Art. 29. Todos os dirigentes de órgãos e unidades da Prefeitura Municipal de São Francisco deverão prestar, quando solicitados, apoio e informação à Ouvidoria Geral, assegurados os direitos à privacidade, a intimidade e à imagem pessoal.

Art. 30. Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal direta e indireta, por meio do respectivo titular ou dirigente máximo, deverão designar dois servidores



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO FRANCISCO

MINAS GERAIS

CNPJ 22.679.153/0001-40

Rua Montes Claros nº. 243 – Centro – CEP 39.300-000

municipais para atuarem como interlocutores nas demandas encaminhadas pelo Sistema de Ouvidoria Geral.

Capítulo V

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 31. O Ouvidor-Geral deverá cooperar com as demais Ouvidorias dos governos Federal, Estadual e demais entidades públicas e privadas, visando salvaguardar os direitos do cidadão e garantir a qualidade das ações e serviços prestados.

Art. 32. Fica vedada a criação, por parte dos diversos órgãos e entidades da estrutura municipal, sem a anuência do Ouvidor-Geral, de instâncias com atribuições semelhantes às da Ouvidoria Geral e com a mesma denominação.

Parágrafo único. Considerando que a existência da Ouvidoria da Secretaria Municipal de Saúde, esta ficará diretamente subordinada à Ouvidoria Geral, a partir do início da vigência deste Decreto, devendo todos os atos institucionais serem submetidos à apreciação do Ouvidor-Geral.

Art. 33. O Município de São Francisco assegurará a estrutura administrativa necessária ao desempenho das atribuições da Ouvidoria Geral Municipal.

Art. 34. Este Decreto entrará em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições contrárias.

Registre-se e publique-se.

São Francisco/MG, 25 de março de 2021.


Miguel Paulo Souza Filho
Prefeito de São Francisco


João Herber Gomes de Brito
Chefe de Gabinete