



DECRETO LEGISLATIVO Nº 006, de 11 de abril de 2023.

EMENTA: Dispõe sobre a estruturação, organização e administração das atividades de ouvidoria e criação da Ouvidoria do Poder Legislativo Municipal e dá outras providências.

A MESA DIRETORA DA CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES DE TABIRA, Estado de Pernambuco, no uso das atribuições que lhe são conferidas por Lei Orgânica e Regimento Interno, visando ao mais pleno cumprimento às normas da Lei Federal nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017, submete à apreciação do plenário o seguinte Projeto de Decreto Legislativo:

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º. Este Decreto define a estrutura, o funcionamento e as atividades de ouvidoria do Sistema Administrativo de Controle Interno e Ouvidoria do Poder Legislativo.

Art. 2º. O disposto neste Decreto se aplica:

I – Ao órgão da Administração Pública Legislativa Municipal.

Art. 3º. A atividade de ouvidoria, em conjunto com as atividades de coordenação do acesso à informação, transparência ativa e promoção do controle social, tem como missão aproximar o cidadão da





Administração Pública Legislativa Municipal, zelando pelos direitos individuais e coletivos, garantindo e fomentando o controle social e o exercício da cidadania, com vistas ao contínuo aprimoramento dos serviços públicos prestados pelo Poder Legislativo Municipal.

Art. 4º. Para os efeitos deste Decreto, considera-se:

I – usuário: pessoa física ou jurídica que, efetiva ou potencialmente, beneficia-se do serviço público ou o utiliza;

II – serviço público: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da Administração Pública;

III – agente público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;

IV – 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;

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

VI – elogio: demonstração de reconhecimento e/ou satisfação a respeito da política pública, do serviço público oferecido ou do atendimento recebido;

VII – reclamação: demonstração de insatisfação





relativa ao serviço ou à política pública;

VIII – solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração Pública Estadual;

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

X – Decisão Administrativa Final: ato administrativo mediante o qual o órgão ou a entidade se posiciona sobre a manifestação;

XI – canal de ouvidoria: meio pelo qual se dão as interações entre o usuário e o Poder Legislativo;

XII – 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;

XIII – público externo: qualquer pessoa física ou jurídica que não exerça suas atividades no Poder Legislativo Municipal;

XIV – público interno: agente público que exerça suas atividades no Poder Legislativo Municipal;

XV – Sistema Informatizado de Ouvidoria: solução de tecnologia que, funcionando de forma integrada, suporta a execução das atividades de ouvidoria dos órgãos e das entidades do Poder Legislativo Municipal;

XVI – denunciante: toda pessoa física ou jurídica que denuncia às autoridades qualquer ilícito ou irregularidade;





XVII- elementos de identificação: qualquer dado ou informação que permita a associação direta ou indireta do usuário à manifestação por ele realizada;

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

XIX – salvaguardas de proteção à identidade: conjunto de medidas ou procedimentos adotados com as finalidades de proteger a identidade do denunciante e garantir o tratamento adequado aos elementos de identificação da denúncia.

Art. 5º. As atividades de ouvidoria do Sistema Administrativo de Controle Interno e Ouvidoria objetivam:

I – articular as atividades de ouvidoria do órgão e das entidades Municipais;

II – garantir o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos;

III – garantir o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e defesa dos direitos;

IV – garantir a efetiva interlocução entre os usuários de serviços públicos e os órgãos e as entidades Municipais;

V – racionalizar e melhorar os serviços públicos em geral quanto ao resguardo dos interesses e direitos dos cidadãos;





VI – mitigar erros, omissões ou abusos cometidos por agentes públicos do Poder Legislativo Municipal;

VII – divulgar, incentivar e aprimorar as formas de participação popular e comunitária no acompanhamento e na fiscalização da prestação dos serviços públicos em geral; e

VIII – desenvolver, na Administração Legislativa Municipal, uma nova cultura de cidadania e de serviço às pessoas, capaz de assegurar o princípio da responsabilidade do Legislativo Municipal e da Administração Pública perante os cidadãos.

CAPÍTULO II

DA ESTRUTURA

Art. 6º. A estrutura do Sistema Administrativo de Controle Interno e Ouvidoria, no que tange à função ouvidoria, compreende os seguintes órgãos:

I – a Controladoria-Geral da Câmara Municipal de Vereadores de Tabira (CGCMT), como órgão central;

II – a Ouvidoria-Geral do Legislativo Municipal, como núcleo técnico;

§ 1º. Os dirigentes máximos dos órgãos e das entidades de que trata o art. 2º deste Decreto deverão designar agente público como responsável pelas atividades de ouvidoria.

§ 2º. O órgão de que trata o art. 2º deste Decreto, por meio de seus designados, vinculam-se tecnicamente à CGCMT,





representada pela Controladoria-Geral do Poder Legislativo Municipal, e subordinam-se hierárquica e administrativamente ao órgão ou à entidade de que fazem parte.

CAPÍTULO III DO FUNCIONAMENTO

Seção I Das Manifestações

Art. 7º. Qualquer pessoa física ou jurídica poderá exercer o direito de manifestação perante o Poder Legislativo Municipal.

Art. 8º. São tipos de manifestação:

- I – denúncia;
- II – Reclamação;
- III – solicitação;
- IV – sugestão; e
- V – elogio.

Art. 9º. As manifestações poderão ser efetuadas:

- I – pessoalmente;
- II – por correspondência;
- III – por via telefônica; ou
- IV – por via eletrônica, por meio do Sistema Informatizado de Ouvidoria.

§ 1º. As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio do Sistema Informatizado de Ouvidoria, de uso obrigatório pelo órgão de que trata o art. 2º deste





Decreto.

§ 2º. Independentemente do meio utilizado, as manifestações deverão ser registradas no Sistema Informatizado de Ouvidoria, gerando protocolo de atendimento que deverá ser disponibilizado ao usuário.

Art. 10. Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos do disposto neste Decreto, sob pena de responsabilidade do agente público.

Art. 11. Os procedimentos de que trata este Decreto são gratuitos, sendo vedada a cobrança de importâncias ao usuário de serviços públicos.

Art. 12. São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a ouvidoria.

Art. 13. A Ouvidoria-Geral do Poder Legislativo Municipal, a proteção da identidade do usuário de serviços públicos ou do autor da manifestação e de elementos que permitam sua identificação, nos termos do disposto no art. 31 da Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Seção II

Da Certificação de Identidade

Art. 14. A certificação da identidade do usuário do serviço de ouvidoria somente será exigida quando a resposta à manifestação implicar o acesso à informação pessoal própria ou de terceiro por ele autorizado.





Art. 15. A certificação de identidade ocorrerá:

I – virtualmente, caso o manifestante possua login autenticado por meio do login único de acesso “gov.br” ou outro meio de certificação digital; ou

II – presencialmente, por meio de conferência de documento físico apresentado pelo manifestante na ouvidoria do órgão ou da entidade que estiver tratando a manifestação.

Art. 16. Excepcionalmente, a Ouvidoria-Geral do Legislativo Municipal poderá adotar meios alternativos de certificação de identidade por meio do cotejamento das informações inseridas no cadastro com informações disponíveis em outras fontes constantes de bases públicas, respeitadas as garantias previstas na Lei federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, a Lei de Proteção de Dados.

Seção III

Do Elogio, da Reclamação, da Solicitação e da Sugestão

Art. 17. O elogio recebido será encaminhado ao agente público que prestou o respectivo atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público e também à chefia imediata.

Parágrafo único. A Decisão Administrativa Final sobre o elogio conterá informações relativas ao encaminhamento e à identificação do agente público ou do responsável pelo serviço público prestado e da chefia imediata.

Art. 18. A reclamação recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.





Parágrafo único. A Decisão Administrativa Final sobre a reclamação conterà informações objetivas acerca da análise do fato apontado.

Art. 19. A solicitação recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

Parágrafo único. A Decisão Administrativa Final sobre a solicitação conterà informações relativas à possibilidade, à forma e ao meio de atendimento à solicitação.

Art. 20. A sugestão recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

Parágrafo único. A Decisão Administrativa Final sobre a sugestão conterà informações prestadas pelo gestor sobre a possibilidade de sua adoção, informando o tempo necessário à sua implementação, quando couber.

Seção IV

Das Denúncias

Art. 21. A denúncia recebida será conhecida caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à Administração Pública adotar os procedimentos necessários à averiguação dos fatos.

§ 1º A denúncia poderá ser encerrada quando:

I – os fatos relatados forem de competência de órgão ou entidade não pertencente ao Poder Legislativo Municipal; ou





II - excepcionalmente, em circunstâncias necessárias à proteção integral do denunciante, devidamente justificadas no histórico da manifestação e comunicadas ao manifestante.

Art. 22. As denúncias recebidas pela Ouvidoria-Geral do Legislativo Municipal serão encaminhadas aos responsáveis dos setores responsáveis quando cabíveis ou às Ouvidorias de outros órgãos da administração pública municipal responsáveis, para adoção das providências descritas no art. 24 deste Decreto.

Art. 23. As denúncias poderão ser encaminhadas pela Ouvidoria-Geral do Legislativo Municipal, na forma de regulamento específico.

Art. 24. Compete a Controladoria Geral do Legislativo Municipal e/ou às ouvidorias do Executivo Municipal analisar as denúncias dirigidas ao órgão ou à entidade a que estejam vinculadas e encaminhá-las à autoridade competente para a apuração, que decidirá pela instauração de procedimentos administrativos cabíveis.

§ 1º Os órgãos e as entidades adotarão medidas que assegurem o recebimento de denúncia, exclusivamente, por meio das Ouvidorias setoriais e/ou seccionais.

§ 2º Não será recusado o recebimento de denúncia formulada nos termos do disposto neste Decreto, sob pena de responsabilidade do agente público que a recusou.

§ 3º Os agentes públicos que não desempenhem funções de ouvidoria e recebam denúncia de irregularidades praticadas contra a Administração Pública Legislativa e/ou executiva Municipal deverão encaminhá-las imediatamente à ouvidoria vinculada ao seu órgão





ou à sua entidade e não poderão dar publicidade ao conteúdo da denúncia ou a elemento de identificação do denunciante.

Art. 25. A Decisão Administrativa Final sobre a denúncia conterá informações de seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes e dos procedimentos adotados, ou de seu arquivamento.

Seção V

Das Salvaguardas de Proteção do Denunciante

Art. 26. Nos termos do § 7º do art. 10 da Lei federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, desde o recebimento da denúncia, todo denunciante terá sua identidade preservada, a qual deverá ser mantida com restrição de acesso pelo prazo de 100 (cem) anos, nos termos do inciso I do § 1º do art. 31 da Lei Federal n.º 12.527, de 2011.

§ 1º A preservação da identidade será efetuada com a proteção do nome, endereço e de quaisquer elementos de identificação do denunciante, que ficarão com acesso restrito à Ouvidoria-Geral do Legislativo Municipal, às ouvidorias Municipais e aos agentes públicos com necessidade de conhecê-los.

§ 2º A necessidade de conhecer a identidade do denunciante será declarada pelo agente público com competência para executar o processo apuratório, quando for indispensável à análise dos fatos narrados na denúncia.

§ 3º Observado o disposto no § 1º deste artigo, a Ouvidoria-Geral do Legislativo Municipal e/ou as ouvidorias Municipais deverão providenciar a pseudonimização da denúncia recebida, antes do seu encaminhamento.





Art. 27. O compartilhamento dos elementos de identificação do denunciante entre órgãos ou entidades distintas poderá ser realizado sob as seguintes hipóteses:

I – mediante consentimento do titular, nos casos em que haja a necessidade de tratamento da denúncia por órgão ou entidade distinta daquele que recebeu a manifestação;

II – para cumprimento de ordem judicial; ou

III – mediante requerimento das unidades de apuração, quando indispensável à análise dos fatos relatados na denúncia.

Art. 28. Na hipótese prevista no inciso I do *caput* do art. 27 deste Decreto, a Ouvidoria-Geral e/ou Ouvidoria Municipal que receber a denúncia deverá solicitar o consentimento do denunciante para o compartilhamento de seus elementos de identificação, o qual terá o prazo de 20 (vinte) dias para se manifestar.

§ 1º A ausência de manifestação do denunciante será considerada negativa de consentimento, para todos os efeitos.

§ 2º O disposto no *caput* deste artigo não impede que a Ouvidoria-Geral, promova o encaminhamento de denúncia pseudonimizada a outra unidade quando os elementos de identidade do denunciante não se revelarem essenciais para a caracterização do fato relatado.

§ 3º Na negativa ou ausência de consentimento, a denúncia poderá ser arquivada, mediante justificativa e comunicação ao denunciante, caso não seja possível pseudonimizá-la.





§ 4º A proteção à identidade do denunciante independe de prévia habilitação da denúncia recebida.

Art. 29. O compartilhamento da informação com outros órgãos ou outras entidades não implica a perda de sua natureza restrita, sobretudo com relação à identidade do denunciante, nos termos da legislação em vigor.

Parágrafo único. Na hipótese de que trata este artigo, cabe aos órgãos, às entidades e/ou unidades de apuração que tenham acesso aos elementos de identificação adotar as salvaguardas necessárias para resguardá-los do acesso de terceiros não autorizados.

Art. 30. Todo aquele que realizar denúncia de comprovada má-fé contra terceiro, atendidos os princípios do contraditório, da ampla defesa e do devido processo legal, estará sujeito às responsabilizações civil e penal.

Parágrafo único. A má-fé mencionada no *caput* deste artigo, quando reconhecida na esfera judicial, permitirá a remoção das salvaguardas de que trata este Decreto em benefício do ofendido, observado o art. 21 da Lei federal nº 12.527, de 2011.

Subseção Única

Do Procedimento de Pseudonimização

Art. 31. No procedimento de pseudonimização, a Ouvidoria-Geral do Legislativo Municipal deverá suprimir os elementos de identificação que permitam a associação da denúncia a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional mantida no Sistema Informatizado de Ouvidoria, em ambiente restrito.





Art. 32. Constituem elementos de identificação:

- I – dados cadastrais;
- II – atributos genéticos;
- III – atributo biométricos; e
- IV – dados biográficos.

§ 1º Além dos campos de cadastro do manifestante, o procedimento de pseudonimização deverá se estender à descrição do fato e aos seus anexos, observando-se, no mínimo:

I – em registros fotográficos ou fonográficos, verificar a existência de dados biométricos, tais como a voz do denunciante ou sua imagem, ou outros elementos que permitam identificá-lo; e

II – na descrição do fato e no texto de documentos anexos, verificar a existência de narrativas em primeira pessoa que associem o denunciante a indivíduos, locais, tempos ou fatos específicos.

§ 2º Constituem meios de pseudonimização a serem adotados, dentre outros:

I – produção de extrato;

II – produção de versão tarjada; e

III – redução a termo de gravação ou relato descritivo de imagem.

§ 3º As denúncias que demandarem trabalho desproporcional para a sua pseudonimização poderão ser encaminhadas





às áreas de apuração sem seus anexos, com indicação de que os documentos estão sob a guarda da Ouvidoria – Geral, conforme o caso, e que se encontram disponíveis mediante solicitação formal da área de apuração.

Seção VI Dos Prazos

Art. 33. O prazo para a apresentação da Decisão Administrativa Final às manifestações de ouvidoria será de até 30 (trinta) dias, contado da data do registro da manifestação, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa e notificação ao manifestante.

§ 1º A contagem dos prazos previstos neste Decreto exclui o dia do registro da manifestação e inclui o do vencimento.

§ 2º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria-Geral solicitará ao usuário a complementação das informações, que deverá ser atendida no prazo de até 20 (vinte) dias, contado da data da solicitação de complementação.

§ 3º Não serão admitidos pedidos de complementações sucessivas pelo mesmo órgão ou entidade, exceto se decorrentes de nova situação surgida com a documentação ou com as informações apresentadas.

§ 4º A solicitação de complementação de informações suspenderá o prazo previsto no *caput*, que será retomado a partir da data do envio da complementação por parte do usuário.

§ 5º A falta de complementação da informação por





parte do usuário no prazo estabelecido no § 2º deste artigo acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção da Decisão Administrativa Final.

§ 6º Os órgãos previstos nos incisos I a IV do *caput* do art. 6º deste Decreto poderão solicitar informações às áreas dos órgãos e das entidades da Administração Pública Estadual, as quais deverão responder no prazo de 20 (vinte) dias, contado da data de recebimento do pedido na área competente, prorrogável uma vez por igual período mediante justificativa expressa.

CAPÍTULO IV DAS OUVIDORIAS DOS ÓRGÃOS E DAS ENTIDADES

Art. 34. São competências da Ouvidoria-Geral do Legislativo Municipal sob a coordenação, orientação, supervisão e o controle técnico da Controladoria-Geral do Legislativo Municipal:

- I – executar as atividades de ouvidoria previstas no art. 13 da Lei federal nº 13.460, de 2017;
- II – prestar informações à Controladoria-Geral do Legislativo Municipal, bem como à autoridade máxima do órgão ou da entidade a que estejam vinculadas;
- III – buscar soluções administrativas, com vistas ao prontoatendimento das manifestações;
- IV – produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimorar a prestação de serviços públicos e para corrigir falhas;





V – estimular o cidadão a apresentar sugestões que tenham por objetivo a melhoria da qualidade dos serviços públicos;

VI – dar publicidade às atividades de ouvidoria;

VII – manter articulação com o órgão central do Sistema Administrativo de Controle Interno e Mesa Diretora, com vistas ao cumprimento das diretrizes e instruções dele emanadas;

VIII – planejar, controlar e executar, no âmbito do órgão ou da entidade, as atividades de ouvidoria;

IX – desenvolver outras atividades relacionadas aos serviços de ouvidoria, em consonância com as diretrizes estabelecidas pelo órgão central do Sistema Administrativo de Controle Interno e Ouvidoria; e

X – receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos.

CAPÍTULO V DO RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

Art. 35. A ouvidoria do órgão e das entidades da Administração Pública Municipal abrangidas por este Decreto deverão elaborar, anualmente, o Relatório de Gestão de Ouvidorias, no qual deverão indicar, no mínimo:

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; e
- V – as falhas identificadas e as sugestões de melhorias na prestação dos serviços públicos.

§ 1º O relatório de que trata o *caput* será encaminhado à autoridade máxima do órgão ou da entidade a que pertence a ouvidoria até o dia 10 (dez) de fevereiro do ano subsequente.

§ 2º O relatório será disponibilizado integralmente no *site* do órgão ou da entidade a que pertence a ouvidoria até o dia 28 de fevereiro do ano subsequente.

CAPÍTULO VI

DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 36. Fica proibida a criação ou manutenção de ouvidorias independentes ou a utilização de sistemas informatizados de ouvidorias diferentes ao definido pelo órgão central do Sistema Administrativo de Controle Interno e Ouvidoria, regulamentado por este Decreto.

§ 1º Os órgãos e/ou as entidades que por determinação legal possuam canal de ouvidoria próprio deverão manter de forma concomitante o canal de ouvidoria oficial do Sistema Administrativo de Controle Interno e Ouvidoria.

§ 2º Considera-se como canal de denúncias, estabelecido pelo inciso VII do *caput* do art. 5º da Lei nº 17.715, de 23 de janeiro de 2019, o Sistema Informatizado de Ouvidoria, definido pelo órgão





central do Sistema Administrativo de Controle Interno e Ouvidoria.

Art. 37. Os órgãos e as entidades abrangidos por este Decreto deverão disponibilizar atalho eletrônico, com o *banner* oficial da Ouvidoria-Geral do Legislativo Municipal, na página inicial de seu *site*.

Art. 38. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário, em especial o Decreto n.º 002, de 10 de março de 2015.

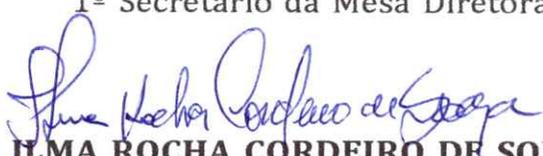
Tabira, 11 de abril de 2023.



VALDEMIR NOGUEIRA DO AMARAL FILHO
Presidente da Mesa Diretora



ANTÔNIO ERALDO COSTA MOURA
1.º Secretário da Mesa Diretora



ILMA ROCHA CORDEIRO DE SOUZA
2.º Secretária da Mesa Diretora

