

EXECUTIVO

GABINETE DO GOVERNADOR

DECRETO Nº 113, DE 23 DE MAIO DE 2019

Institui a Rede de Ouvidorias do Estado do Pará e estabelece os procedimentos gerais para o tratamento das manifestações dos usuários de serviços públicos prestados pela Administração Pública Estadual.

O GOVERNADOR DO ESTADO DO PARÁ, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo art. 135, incisos V e VII, alínea "a", da Constituição Estadual, e

Considerando o disposto no art. 17 da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017,

DECRETA:

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Este Decreto institui a Rede de Ouvidorias do Estado do Pará e estabelece os procedimentos gerais para o tratamento das manifestações dos usuários de serviços públicos prestados pela Administração Pública Estadual.

§ 1º Sujeitam-se ao disposto neste Decreto os órgãos da Administração Direta, as Autarquias, as Fundações Públicas, Empresas Públicas e Sociedades de Economia Mista, controladas direta ou indiretamente pelo Estado do Pará.

§ 2º Os procedimentos de ouvidoria de que trata este Decreto são gratuitos, sendo vedada a cobrança de quaisquer valores ao usuário.

Art. 2º Para os efeitos deste Decreto considera-se:

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

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

III - elogio: demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;

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

V - solicitação de providências: pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da Administração Pública Estadual;

VI - identificação: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica; e

VII - decisão administrativa final: ato administrativo por meio do qual o órgão ou a entidade da Administração Pública Estadual se posiciona sobre a manifestação, com apresentação de solução ou comunicação quanto à sua impossibilidade.

Parágrafo único. O requerimento para a prestação de serviço público não se sujeita aos termos deste Decreto.

CAPÍTULO II

DA REDE DE OUVIDORIAS DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL

Art. 3º Fica instituída, no âmbito do Poder Executivo Estadual, a Rede de Ouvidorias do Estado do Pará, com a missão de coordenar e integrar as atividades de ouvidoria desenvolvidas pelos órgãos e entidades da Administração Pública Estadual referidas no parágrafo único do art. 1º deste Decreto.

Art. 4º São objetivos da Rede de Ouvidorias do Estado do Pará:

I - coordenar, integrar e articular as atividades de ouvidoria a que se referem este Decreto;

II - promover o compartilhamento e a integração de informações das Ouvidorias;

III - propor e coordenar ações com vistas a:

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

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

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

V - promover o intercâmbio de experiências sobre temas relacionados à ouvidoria; e

VI - divulgar atos e ações de interesse da Rede e de seus integrantes.

Art. 5º Integram a Rede de Ouvidorias do Estado do Pará:

I - como órgão coordenador: a Ouvidoria Geral do Estado; e

II - como unidades setoriais: as ouvidorias dos órgãos e entidades da administração abrangidos por este Decreto, e na inexistência destas, as unidades responsáveis pelas atividades de ouvidoria.

Parágrafo único. As unidades a que alude o inciso II deste artigo serão, preferencialmente, diretamente subordinadas à autoridade máxima do órgão ou da entidade da Administração Pública Estadual ao qual estiverem vinculadas.

Art. 6º Sem prejuízo das competências estabelecidas pelo art. 2º, inciso IV, alínea "b", da Lei nº 8.096, de 1º de janeiro de 2015, compete à Ouvidoria Geral do Estado:

I - propor atos normativos, diretrizes e orientações relativas ao exercício das competências e atribuições das unidades setoriais;

II - promover a capacitação e o treinamento relacionados com as atividades de ouvidoria e de proteção e defesa do usuário de serviços públicos;

III - consolidar dados e divulgar estatísticas relativas às manifestações dos usuários registradas pelos integrantes da Rede de Ouvidorias do Estado do Pará;

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

V - facilitar à população o acesso aos canais de comunicação, por meio eletrônico, presencial e telefônico.

Art. 7º Sempre que solicitadas ou para atender a procedimento regularmente instituído, as unidades setoriais da Rede de Ouvidorias do Estado do Pará remeterão ao órgão coordenador dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas.

Art. 8º As integrantes da Rede de Ouvidorias do Estado do Pará se reunirão, ordinariamente, uma vez a cada semestre e, extraordinariamente, mediante convocação do órgão coordenador.

Art. 9º Compete às unidades setoriais da Rede de Ouvidorias do Estado do Pará:

I - executar as atividades de ouvidoria previstas nos arts. 13 e 14 da Lei Federal nº 13.460, de 2017;

II - exercer a articulação permanente com outras instâncias de participação e controle social;

III - utilizar sistema informatizado que permita o registro, encaminhamento e resposta das manifestações;

IV - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas, bem como sugerir melhorias na prestação dos serviços públicos; e

V - receber e coletar dados e informações para avaliar a prestação dos serviços públicos e propor ações para prevenção e correção de falhas e omissões na prestação dos serviços públicos.

CAPÍTULO III

DOS PROCEDIMENTOS GERAIS PARA O TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Seção I

Do recebimento de manifestações

Art. 10. As unidades setoriais da Rede de Ouvidorias do Estado do Pará poderão receber manifestações por meio eletrônico, correspondência convencional ou verbalmente, como previsto no § 4º do art. 10 da Lei Federal nº 13.460, de 2017.

§ 1º As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, por intermédio do sistema informatizado a que alude o inciso III do art. 9º deste Decreto.

§ 2º O acesso ao sistema informatizado deverá estar disponível nos sítios eletrônicos dos órgãos e entidades da administração abrangidos por este Decreto.

§ 3º As manifestações recebidas em meio físico deverão ser digitalizadas e as verbais reduzidas a termo, com a inserção imediata no sistema informatizado.

§ 4º Quando não contiverem a identificação do usuário, as informações de que trata o inciso V do art. 9º deste Decreto não serão consideradas manifestações e não obrigarão resposta conclusiva.

§ 5º Ainda que não contenham a identificação do usuário, as comunicações de irregularidade ou de ilícito serão enviadas para apuração, quando houver indícios suficientes de relevância, autoria e materialidade.

§ 6º A certificação da identidade do usuário de serviços públicos somente será exigida, quando a resposta à manifestação implicar o acesso a informação pessoal própria ou de terceiros.

§ 7º A unidade que receber manifestação cujo processamento não se encontre no âmbito de suas competências deverá encaminhá-la para a unidade competente, informando ao usuário sobre o procedimento e a forma de acompanhamento da manifestação.

§ 8º As ouvidorias assegurarão ao usuário dos serviços públicos a proteção da identidade e dos elementos que permitam a sua identificação ou do autor da manifestação, nos termos do disposto no art. 31 da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Seção II

Da análise das manifestações

Art. 11. Recebida a manifestação, as unidades setoriais da Rede de Ouvidorias do Estado do Pará procederão à análise prévia e, se necessário, a encaminharem às áreas responsáveis pela adoção das providências necessárias.

§ 1º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, as unidades setoriais solicitarão ao usuário a complementação de informações, que deverá ser atendida no prazo de 10 (dez) dias, contados da data de seu recebimento.

§ 2º Não serão admitidos pedidos de complementação de informação sucessivos, exceto se referentes a situação surgida com a nova documentação ou com as informações apresentadas.

§ 3º O pedido de complementação de informações suspende o prazo previsto no *caput* do art. 15 deste Decreto, que será retomado a partir da resposta do usuário.

§ 4º A falta de complementação da informação pelo usuário de serviços públicos no prazo estabelecido no § 1º deste artigo acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

§ 5º As unidades setoriais poderão solicitar informações às áreas dos órgãos e entidades da Administração Pública Estadual responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder dentro do prazo de 20 (vinte) dias, contados do recebimento do pedido na área competente, prorrogável uma única vez por igual período, mediante justificativa expressa.

Art. 12. A reclamação e/ou sugestão recebida pela unidade setorial da Rede de Ouvidorias do Estado do Pará será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.