

DECRETO Nº. 21 DE 25 DE MARÇO DE 2022

“Regulamenta a aplicação da Lei Federal n.º 13.460 de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos usuários de serviços públicos da Administração Pública, e institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal de Terra Nova do Norte, e dá outras providências.

PASCOAL ALBERTON, Prefeito do Município de Terra Nova do Norte/MT, usando das atribuições que lhe são conferidas por lei,

CONSIDERANDO o disposto na Lei Federal n.º. 13.460, de 26 de junho de 2017, no Capítulo IV que estabeleceu as atribuições principais das Ouvidorias, sem prejuízo de outros normativos em regulamento específico.

CONSIDERANDO o projeto “Ouvidoria para Todos” do TCE-MT, que prevê estratégia e ações visando orientar e fiscalizar as unidades jurisdicionadas na adequação as normas vigentes na Lei nº 13.460/2017;

CONSIDERANDO, os termos da Nota Técnica nº. 02/2021 - TCE/MT;

DECRETA:

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Este Decreto regulamenta em âmbito municipal a aplicação da Lei Federal n.º. 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação,

proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública, e institui a Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos.

Parágrafo único. O disposto neste Decreto se aplica à Administração Pública Municipal direta e indireta e, subsidiariamente, a todos particulares, prestadores de serviços públicos no município, independentemente do regime contratual de delegação, cooperação, parceria, convênio ou demais instrumentos congêneres.

Art. 2º A garantia dos direitos e a participação do usuário de serviços públicos de que trata a Lei Federal nº. 13.460, de 26 de junho de 2017, serão asseguradas por meio da atuação dos responsáveis por ações de ouvidoria, em conformidade com os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, economicidade, regularidade, continuidade, efetividade, segurança, transparência e cortesia, e pelos demais meios previstos em legislação específica.

Art. 3º Para os efeitos deste Decreto considera-se:

I - serviços públicos: atividades exercidas pela administração pública ou por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio;

II - solicitação de serviços públicos: nos casos em que o interessado solicitar a prestação de um serviço público;

III - manifestação sobre a prestação de serviços públicos: nos casos em que o interessado desejar se manifestar sobre um serviço público prestado, a saber:

a) reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

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

c) elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre a política ou o serviço público oferecido ou atendimento recebido; e

d) sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos.

IV - ouvidoria: 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;

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

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

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

VIII - atendimento: o conjunto das atividades necessárias para recepcionar e dar sequência às solicitações dos usuários, inclusive às manifestações de opinião, percepção e apreciação relacionadas à prestação do serviço público;

IX - 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 usuário fazer solicitações e obter informações sobre serviços públicos;

X - orientação: instruções ao munícipe de assuntos gerais relacionadas à administração pública municipal dos quais não necessita de abertura de protocolo por meio do *e-sic* e/ou manifestações;

XI - manifestação anônima: situações em que o cidadão realiza sua manifestação sem se identificar;

XII - reserva de identidade: hipótese em que o órgão público a pedido, ou de ofício, deverá encaminhar a manifestação aos órgãos de apuração sem o nome do demandante;

XIII – pseudonimização: é o tratamento por meio do qual um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional mantida separadamente pelo controlador em ambiente controlado e seguro;

XIV - órgãos apuratórios: unidades técnicas que possuam nas suas atribuições a competência da apuração de denúncia;

XV - certificação de identidade: procedimento de conferência de identidade do manifestante por meio de documento de identificação válido, respeitado o disposto na legislação sobre sigilo e proteção de dados e informações pessoais; e

XVI - decisão administrativa: deliberação e desfecho administrativo acerca do objeto das manifestações e solicitações encaminhadas pelos usuários.

Art. 4º O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observar as seguintes diretrizes:

I - urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários;

II - presunção de boa-fé do usuário;

III - atendimento por ordem de chegada, ressalvados 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 - adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;

V - igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;

VI - cumprimento de prazos e normas procedimentais;

VII - definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;

VIII - adoção de medidas visando a proteção à saúde e a segurança dos usuários;

IX - autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade;

X - manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;

XI - eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;

XII - observância dos códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;

XIII - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;

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

XV - vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada.

Art. 5º São direitos básicos do usuário:

I - participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;

II - obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;

III - acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X, do *caput* do Art. 5º da Constituição Federal e na Lei Federal nº. 12.527, de 18 de novembro de 2011;

IV - proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei Federal nº. 12.527, de 18 de novembro de 2011;

V - atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade; e

VI - obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet, especialmente sobre:

a) horário de funcionamento das unidades administrativas;

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

c) acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações;

d) situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado; e

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

Art. 6º 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; e

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

CAPÍTULO II

DO SISTEMA DE OUVIDORIA DO PODER EXECUTIVO MUNICIPAL

Art. 7º Fica instituído o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal que será gerido e monitorado pela Ouvidoria Geral do Município.

Art. 8º São objetivos do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal:

I - agilizar e facilitar a tramitação e resposta das manifestações encaminhadas por cidadãos à OGM, respeitando os prazos estabelecidos neste decreto e legislações vigentes ao assunto;

II - contribuir na melhoria, simplificação e qualidade dos serviços públicos;

III - mediar conflitos entre o cidadão usuário do serviço público e a Administração;

IV - tratar adequadamente as manifestações encaminhadas por cidadãos à OGM;

V - acompanhar e identificar alterações dos serviços oferecidos pela administração municipal; e

VI - atualizar e publicar a carta de serviços.

Art. 9º Integram o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal:

I - como órgão central, a Ouvidoria Geral do Município;

II - como órgãos setoriais:

a) as ouvidorias já existentes no âmbito da Administração Direta e Indireta da Prefeitura do Município de Terra Nova do Norte.

b) os demais interlocutores de cada órgão do Poder Executivo Municipal, que serão nomeados através de publicação de portaria específica do Poder Executivo Municipal.

§ 1º Se no órgão houver um ouvidor, o interlocutor titular será preferencialmente o ouvidor ou outro servidor por ele indicado, desde que lotado

nesta Ouvidoria, e um interlocutor suplente que preferencialmente deverá ser um servidor lotado também nesta ouvidoria.

§ 2º Se no órgão não houver um ouvidor, o secretário da pasta deverá indicar 2 (dois) servidores, sendo um interlocutor titular e outro suplente, sendo ao menos 1 (um) destes servidores efetivo.

§ 3º A participação dos interlocutores no Sistema de Ouvidoria será considerada prestação de serviço relevante e não será remunerada, salvo previsão em legislação específica.

§ 4º Os integrantes do Sistema de Ouvidoria devem resguardar o sigilo de dados e informações, nos termos da legislação vigente.

§ 5º Os integrantes do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal remeterão ao órgão central, dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas, em atenção ao procedimento regularmente instituído ou em decorrência de solicitação da Ouvidoria Geral.

Art. 10. As atividades de ouvidoria ficarão sujeitas à orientação normativa, à supervisão técnica e ao monitoramento do órgão central, sem prejuízo da subordinação administrativa ao órgão ou à entidade da administração pública municipal a que estiverem vinculados.

CAPÍTULO III

DOS PROCEDIMENTOS

SEÇÃO I

DO RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO

Art. 11. O usuário do serviço público deverá apresentar sua manifestação na Praça de Atendimento da Ouvidoria Geral do Município ou realizá-la através de um dos canais de atendimento.

§ 1º As manifestações de que trata o *caput* desse artigo estão relacionadas às atividades do serviço público ou à conduta do servidor que prestou o serviço, e que envolvam a relação do cidadão com órgão público.

§ 2º As manifestações de conflitos entre cidadãos em que não haja relação com as atividades do serviço público, serão tratadas de forma orientativa.

§ 3º A modalidade de atendimento “Orientação” terá um protocolo aberto consistente em esclarecer dúvidas e/ou instruir meios de acesso aos diversos serviços públicos, além de assuntos gerais a respeito da municipalidade que não estão informados no *site* oficial da Prefeitura de Terra Nova do Norte/MT.

Art. 12. Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos do disposto na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e no presente Decreto.

Art. 13. São vedadas as exigências relativas aos motivos que determinaram a apresentação de manifestações perante o órgão central.

Art. 14. Os procedimentos tratados neste Decreto são gratuitos, sendo vedada a cobrança de importâncias ao usuário de serviços públicos.

Art. 15. As manifestações serão apresentadas preferencialmente em meio eletrônico, por meio de sistema informatizado, sem prejuízo de outras mídias de acesso.

Parágrafo único. As hipóteses de recebimentos de manifestações diferentes da referida no *caput* deste artigo deverão ser digitalizadas e inseridas imediatamente no sistema de atendimento ao cidadão.

Art. 16. Na abertura do protocolo de manifestação, o cidadão poderá apresentar dados cadastrais que permitam a comunicação da conclusão da manifestação.

Parágrafo único. Para a abertura de protocolo da reclamação de uma solicitação de serviço não atendida, requer que o cidadão informe o número do protocolo aberto anteriormente, referente ao serviço público contestado.

Art. 17. As manifestações geradas pelo sistema do Ministério da Saúde — Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa - Ouvidoria SUS - para a Ouvidoria da Secretaria da Saúde Municipal, serão tratadas de acordo com a Lei Federal nº. 13.460, de 26 de junho de 2017, o Decreto nº. 9.094, de 17 de julho de 2017 e o Decreto nº. 9.492, de 5 de setembro de 2018.

SEÇÃO II

DA ANÁLISE E ENCAMINHAMENTO DA RECLAMAÇÃO

Art. 18. Recebida a manifestação pela OGM, será realizada análise prévia, e se necessário, será encaminhada aos órgãos responsáveis para adoção das providências e/ou esclarecimentos necessários.

§ 1º O encaminhamento de manifestações com elementos de identificação do manifestante entre os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal será precedida de consentimento do manifestante, sem o qual somente ocorrerá após a sua pseudonimização pelo órgão central.

§ 2º Após a análise referida no *caput*, os interlocutores ficarão responsáveis pela tratativa e encaminhamento da manifestação para os vários departamentos dentro do seu próprio órgão ao qual pertença a resposta da manifestação.

§ 3º Na hipótese de a manifestação exigir resposta alheia à competência do órgão em questão, o interlocutor deverá retorná-la imediatamente ao órgão central.

SEÇÃO III

DA DENÚNCIA

Art. 19. A denúncia será dirigida ao órgão central, observado a Seção I do Capítulo III deste Decreto.

§ 1º Os órgãos e entidades, exceto as que possuem sua própria ouvidoria, adotarão medidas que assegurem o recebimento da denúncia exclusivamente por meio do órgão central.

§ 2º Os agentes públicos que não desempenhem funções na unidade de ouvidoria e recebam denúncias de irregularidades praticadas contra a Administração Pública Municipal deverão encaminhá-las imediatamente ao órgão central e não poderão dar publicidade do conteúdo da denúncia ou do elemento de identificação do denunciante, sob pena de responsabilidade.

Art. 20. A denúncia recebida pelo órgão central será conhecida na hipótese de conter elementos mínimos de autoria, materialidade e descritivos de irregularidade ou indícios que permitam a Administração Pública Municipal a chegar a tais elementos.

§ 1º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário de serviços públicos forem insuficientes para análise da denúncia, a OGM solicitará ao usuário complementação de informações, que deverá ser atendida no prazo de até 20 (vinte) dias, contados da data de seu recebimento.

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

§ 3º A solicitação de complementação de informações suspenderá o prazo previsto para resposta indicado no art. 26, § 3º deste Decreto.

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

Art. 21. O denunciante terá seus elementos de identificação preservados desde o recebimento da denúncia, nos termos do disposto no § 7º do Art. 10 da Lei nº. 13.460, de 2017, salvo a hipótese do Art. 22 deste Decreto.

§ 1º O Órgão Central, responsável pelo tratamento da denúncia, providenciará a sua pseudonimização para o posterior envio aos órgãos de apuração competentes.

§ 2º A preservação dos elementos de identificação referidos no *caput* será realizada por meio do sigilo do nome, do endereço e de quaisquer outros elementos que possam identificar o denunciante.

§ 3º O tratamento de denúncia será realizado por meio de sistemas informatizados com o devido controle de acesso.

§ 4º A restrição de acesso aos elementos de identificação do denunciante será mantida pelo órgão central responsável pelo tratamento da denúncia pelo prazo de 100 (cem) anos, conforme o disposto no inciso I do § 1º do Art. 31 da Lei nº. 12.527/11.

§ 5º Na hipótese de reclassificação da denúncia com a finalidade de enquadrá-la nas tipologias a que se referem as alíneas “a”, “c” e “d” do inc. III do Art. 3º deste Decreto, o órgão central informará o denunciante.

Art. 22. Os órgãos apuratórios poderão requisitar informações sobre os dados do denunciante quando indispensáveis à análise dos fatos relatados na denúncia.

§ 1º A hipótese do *caput* deste artigo será precedida de solicitação de consentimento ao denunciante, que se manifestará no prazo de até 5 (cinco) dias

úteis, contados da data da solicitação do consentimento realizada pela OGM a qual suspenderá o prazo previsto para resposta indicado no Art. 26, § 3º deste decreto.

§ 2º A resposta negativa ou decurso do prazo previsto no § 1º deste artigo tornará prejudicada a continuidade do processo de investigação da denúncia, restando assim o arquivamento.

§ 3º O compartilhamento de elementos de identificação do denunciante com outros órgãos não implica a perda de sua natureza restrita ou sigilosa.

Art. 23. Encaminhada a denúncia ao Órgão Apuratório ou à Secretaria Municipal, o prazo de investigação e conclusão é o previsto no Art. 26, § 3º deste decreto e será informado à OGM em até 5 (cinco) dias úteis.

§ 1º Na falta da informação à OGM referida no *caput* deste artigo, será aplicado o prazo do *caput* do Art. 26 deste Decreto.

§ 2º A comunicação ao denunciante sobre o prazo de investigação e conclusão da denúncia ocorrerá em até 3 (três) dias úteis do seu conhecimento pela OGM.

§ 3º A comunicação ao denunciante sobre o resultado final do procedimento investigatório da denúncia ocorrerá em até 3 (três) dias úteis do seu conhecimento pela OGM.

§ 4º Durante o período investigatório da denúncia, o respectivo protocolo se manterá no status “em operação”, até o seu encerramento.

Art. 24. A denúncia poderá ser encerrada quando:

I - estiver dirigida a órgão não pertencente ao Poder Executivo Municipal;

II - não contenha elementos mínimos indispensáveis à sua apuração;

III - da comunicação da conclusão ao manifestante.

SEÇÃO IV

DA DENÚNCIA ANÔNIMA

Art. 25. A denúncia anônima terá o mesmo tratamento da denúncia, desde que contenha indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

Parágrafo único. As informações obtidas nas condições do *caput* deste artigo configurarão manifestações nos termos do disposto neste Decreto, à exceção da não obrigatoriedade de entrega do número de protocolo e a resposta ao denunciante, conforme previsto em legislação.

SEÇÃO V

DA RESPOSTA

Art. 26. O Órgão Central comunicará aos interessados as respectivas respostas em linguagem clara, objetiva, simples e compreensível, no prazo de até 30 (trinta dias), contado da data do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período de forma justificada.

§ 1º Os interlocutores deverão responder as manifestações ao órgão central em até 15 (quinze) dias, contados da data do recebimento da manifestação.

§ 2º As manifestações encaminhadas pelo Ministério Público do Estado de São Paulo à OGM serão remetidas, via sistema informatizado de ouvidoria, ao(s) interlocutor(es) da(s) secretaria(s) competente(s) referentes ao tema reclamado:

a) posteriormente ao trâmite da manifestação aos interlocutores, a OGM informará ao requerente desta sobre o encaminhamento realizado pela OGM à secretaria competente, salvo se anônima.

b) a secretaria competente, responsável pela devolutiva, retornará suas considerações e/ou justificativas à OGM, via sistema informatizado de ouvidoria, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis.

§ 3º Os prazos das respostas sobre denúncias respeitarão as previsões de cada órgão apuratório, devendo ser informados a OGM e, na sua ausência, será considerado o prazo deste artigo.

Art. 27. Nos casos de manifestação de elogio encaminhada à OGM, esta será remetida ao(s) interlocutor(es) do Sistema de Ouvidoria para ciência do agente público que prestou o atendimento e de sua chefia imediata, devendo retornar para conhecimento do manifestante e para arquivamento.

Art. 28. A sugestão recebida pelo órgão central será encaminhada ao órgão responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, o qual caberá manifestar-se acerca da possibilidade de adoção ou análise da providência sugerida e, se possível, dos prazos de implantação.

Art. 29. A vista e as cópias das respostas das manifestações somente serão concedidas mediante certificação da identidade do manifestante.

CAPÍTULO IV

DA CARTA DE SERVIÇOS PÚBLICOS MUNICIPAIS

Art. 30. Os órgãos e entidades abrangidos no Parágrafo único do art. 1º deste Decreto, são responsáveis pelas informações e divulgação da Carta de Serviço ao Usuário, objeto de atualização periódica e de permanente divulgação.

Art. 31. A Ouvidoria Geral do Município tem a incumbência de monitorar e garantir o cumprimento por parte dos Órgãos e entidades das obrigações previstas no artigo anterior.

Art. 32. A Carta de serviços ao Usuário tem por objetivo informar de forma clara e precisa ao usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e os seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento público, apresentando no mínimo:

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;

VII - prioridades de atendimento;

VIII - previsão de tempo de espera;

IX - forma de comunicação ao usuário;

X - procedimentos para receber e responder manifestações dos usuários; e

XI - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

Art. 33. A OGM elaborará regulamento específico por meio de instrução normativa e disporá sobre a operacionalização da Carta de Serviços ao Usuário.

CAPÍTULO V

DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 34. Os órgãos e as entidades públicas descritos no Parágrafo único do Art. 1º deste Decreto, sob orientação e supervisão desta OGM, realizarão a avaliação de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados e terão as responsabilidades de:

I - planejar e implantar ferramentas de pesquisa de satisfação;

II - definir critérios a serem avaliados no serviço público;

III - propor a periodicidade da pesquisa; e

IV - encaminhar o resultado da avaliação para o Órgão Central.

Art. 35. A avaliação de que trata o Art. 34, será realizada por meio da pesquisa de satisfação, na frequência mínima de 1 (uma) a cada ano, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados e abordará os seguintes aspectos:

I - nível de contentamento 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; e

IV - medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

Art. 36. A Ouvidoria Geral é responsável por analisar indicadores e produzir estatísticas sobre o nível de satisfação do usuário com os serviços públicos municipais, de acordo com as Diretrizes da Lei nº. 13.460/2017.

Parágrafo único. O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no *site* oficial/Portal da Transparência, incluindo o *ranking* dos órgãos com maior incidência de reclamação dos usuários, e servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial, quanto ao cumprimento dos compromissos de padrões e qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.

Art. 37. A OGM elaborará regulamento específico por meio de instrução normativa e disporá sobre a operacionalização da avaliação continuada dos serviços públicos.

CAPÍTULO VI

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 38. O Conselho Municipal do Usuário dos Serviços Públicos, será criado por meio de legislação específica, a qual definirá sua composição, organização e funcionamento.

Art. 39. A OGM editará as normas complementares necessárias ao funcionamento do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal.

Art. 40. Os órgãos setoriais definidos no Art. 9º, II, “a” deste Decreto enviarão mensalmente o relatório gerencial para o Órgão Central do Sistema de Ouvidoria do Município de Terra Nova do Norte/MT.

Art. 41. Para o acompanhamento da manifestação, o usuário do serviço público deverá entrar em contato através dos canais oficiais de comunicação da OGM, informando o número de protocolo.

Art. 42. Os trabalhos realizados pela OGM serão consignados em relatórios consolidados, contendo as estatísticas das demandas referentes à transparência e das manifestações dos usuários dos serviços públicos.

§ 1º Outros indicadores poderão ser incluídos, à medida das estratégias de acompanhamento a serem definidas em planejamentos anuais e/ou diligências da Controladoria Geral do Município, acerca da coleta de informações realizadas pelo trabalho de ouvidoria.

§ 2º Em complementação aos resultados dos trabalhos de ouvidoria, baseado nas reclamações dos manifestantes, quando cabível, serão propostas soluções de melhorias e simplificação no procedimento de execução dos serviços públicos.

§ 3º O relatório consolidado, previsto no *caput* deste artigo, será encaminhado ao Controlador Geral do Município.

Art. 43. Os prazos fixados neste decreto serão contínuos, excluindo-se, na sua contagem, o dia de início e incluindo-se o do vencimento.

Art. 44. Os prazos só se iniciam ou vencem em dia de expediente normal da administração direta municipal do poder executivo ou do órgão da administração indireta em que foi direcionado a manifestação.

Art. 45. É vedado aos servidores lotados na Ouvidoria Geral do Município divulgar fatos e informações de que tenham tomado conhecimento em razão do exercício de suas atribuições.

Art. 46. O Serviço de Informação ao Cidadão – SIC será regido por regulamento próprio.

Art. 47. As ouvidorias dos órgãos da administração direta e indireta manterão uma relação de paralelismo com o Capítulo III do presente Decreto, quando do estabelecimento de suas normas procedimentais.

Art. 48. Este decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário.

Gabinete do Prefeito, Terra Nova do Norte, Estado de Mato Grosso, aos vinte e cinco dias do mês de março de dois mil e vinte e dois.

PASCOAL ALBERTON
Prefeito