



DECRETO N.º 43.107, DE 23/11/2022.

REGULAMENTA A 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, INSTITUI O SISTEMA DE OUVIDORIA DO PODER EXECUTIVO MUNICIPAL, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

O PREFEITO MUNICIPAL DE ARACRUZ, ESTADO DO ESPÍRITO SANTO, USANDO DE SUAS ATRIBUIÇÕES LEGAIS;

DECRETA:

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Este Decreto regulamenta os procedimentos para a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da Administração Pública Municipal direta, de que trata a Lei Federal n.º 13.460, de 26 de junho de 2017 e institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo municipal.

Art. 2º O disposto neste Decreto se aplica subsidiariamente, a todos os particulares prestadores de serviços públicos no município, independentemente do regime contratual de delegação, cooperação, parceria ou convênio.

Art. 3º A garantia dos direitos e a participação do usuário de serviços públicos de que trata a Lei Federal n.º 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 na legislação específica.

Art. 4º Para fins do disposto neste Decreto, considera-se:

I - 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;

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

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





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

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

VI - canais de atendimento: atendimento presencial, sítios eletrônicos, linha telefônica, qualquer outro meio que permita ao usuário fazer solicitações e obter informações sobre serviços públicos;

VII - manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios ou comunicação dos cidadãos que tenham como objeto a prestação ou a fiscalização dos serviços públicos e da conduta dos agentes a eles relacionados;

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

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

X - sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública municipal;

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

XII - solicitação: pedido para adoção de providências por parte dos órgãos da Administração Pública municipal.

Art. 5º O acesso do usuário às informações será regido pela Lei Federal n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011 e pelo Decreto Municipal que regulamenta a referida lei.

CAPÍTULO II DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO Seção I Dos Requisitos Mínimos

Art. 6º A Administração Pública Municipal, divulgará, de maneira permanente, no seu sítio eletrônico oficial, a Carta de Serviços ao Usuário atualizada, nos termos do art. 7º da Lei Federal n.º 13.460, de 26 de junho de 2017.

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

§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário deverá conter no mínimo:

I - serviços oferecidos;

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

III - principais etapas para processamento do serviço;

Av. Morobá, 20 | Bairro Morobá, Aracruz-ES | Cep 29192-733
Tel: (27) 3270-7013 | 3270-7014 | www.pma.es.gov.br | prefeito@aracruz.es.gov.br





IV - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
V - forma de prestação do serviço; e VI - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

§ 3º Além das informações descritas no § 2º, 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 Com periodicidade mínima anual, a Ouvidoria-Geral publicará quadro geral dos serviços públicos prestados, que especificará os órgãos responsáveis por sua realização e a autoridade administrativa a quem estão subordinados ou vinculados.

Seção II Da Atualização

Art. 7º A Carta de Serviços ao Usuário será atualizada sempre que houver a alteração de qualquer dos requisitos ou demais informações relacionadas ao acesso e prestação de um serviço público ou no mínimo anualmente.

Art. 8º Fica designada a Ouvidora-geral do Município como órgão responsável pela articulação, elaboração e atualização da Carta de Serviços.

Art. 9º Ficam as secretarias municipais obrigadas ao encaminhamento das informações constantes nos §§2º e 3º do art. 6º à Ouvidoria, sempre que verificado o disposto no art. 7º deste Decreto ou quando da necessidade de inclusão de novos serviços prestados pelo município.

Parágrafo único. As informações a que se referem o caput deverão ser encaminhadas à Ouvidoria, por qualquer dos canais oficiais eletrônicos disponíveis.

CAPÍTULO III DO SISTEMA DE OUVIDORIA DO PODER EXECUTIVO MUNICIPAL Seção I Disposições iniciais

Art. 10. Fica instituído o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal, gerido e monitorado pela Ouvidora-geral do Município.

Art. 11. São objetivos do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal:

Av. Morobá, 20 | Bairro Morobá, Aracruz-ES | Cep 29192-733
Tel: (27) 3270-7013 | 3270-7014 | www.pma.es.gov.br | prefeito@aracruz.es.gov.br





- I - coordenar e articular as atividades de ouvidoria a que se refere este Decreto;
- II - propor e coordenar ações com objetivo de:
 - 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 de seus direitos;
- III - zelar pela interlocução entre o usuário de serviços públicos e os órgãos da administração pública municipal responsáveis por esses serviços; e
- IV - acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei nº 13.460, de 2017, em ação articulada com as Secretarias Municipais.

Art. 12. Integram o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal:

- I - como órgão central, a Ouvidora-geral do Município;
- II - a rede de interlocutores setoriais;
- III - o Conselho de Usuários, órgão colegiado de caráter consultivo, nos termos do art. 18 da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Seção II Da Ouvidora-geral

Art. 13. Compete à Ouvidora-geral do Município:

- I – manter base de dados sobre todas as manifestações recebidas;
- II – definir formulários e demais documentos-padrão a serem utilizados pelos responsáveis por ações de ouvidoria;
- III – fomentar e gerir mediações de conflitos preventivamente ou a partir de reclamações e sugestões apresentadas à sua apreciação;
- IV – manter sistema informatizado, de uso obrigatório por todos os responsáveis por ações de ouvidoria, que permita o recebimento, o encaminhamento, a análise e a resposta às manifestações dos usuários;
- V – consolidar e divulgar relatórios estatísticos, inclusive indicativos do nível de satisfação com os serviços públicos prestados, propondo e monitorando a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação dos serviços públicos;
- VI – promover políticas de capacitação e treinamento relacionadas às atividades dos responsáveis por ações de ouvidoria e defesa do usuário de serviços públicos;
- VII - incentivar a participação, a transparência, o acesso à informação e o controle social;
- VIII - promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei Federal nº 13.460, de 2017;
- IX - receber, analisar e responder as manifestações encaminhadas por usuários;
- X - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso IX, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Parágrafo único. O relatório de gestão de que trata o inciso X que será encaminhado a Controladoria-Geral do município, deverá ser disponibilizado integralmente na internet e indicar, ao menos:





- I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II - os motivos das manifestações;
- III - a análise dos pontos recorrentes.

Seção III Da Rede de Interlocutores Setoriais

Art. 14. A rede de Interlocutores Setoriais será composta por um representante de cada Secretaria Municipal, a serem indicados, assim como os respectivos suplentes, pelos titulares de cada órgão, nomeados pelo Chefe do Poder Executivo, mediante Portaria específica.

§1º A rede de Interlocutores Setoriais será presidida pelo Ouvidor-Geral do Município.

§2º Os representantes indicados pelos órgãos devem ser preferencialmente, servidores efetivos do quadro permanente, a fim de garantir a continuidade dos trabalhos desempenhados.

§3º Os representantes da rede de interlocutores setoriais do Sistema de Ouvidoria devem resguardar os sigilos de dados e informações, nos termos da legislação vigente.

§4º Os interlocutores setoriais serão designados ou dispensados pelo respectivo secretário municipal, que comunicará eventual alteração ao Ouvidor-Geral do Município, no prazo de 01 (um) dia.

Art. 15. Serão responsáveis pelas ações de ouvidoria o Ouvidor-Geral do Município e a Rede de Interlocutores Setoriais.

Art. 16. As atividades da rede de interlocutores setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo municipal ficarão sujeitas à orientação normativa e à supervisão técnica do órgão central.

Parágrafo único. As atividades desempenhadas pela Rede de Interlocutores Setoriais serão remuneradas nos termos do art. 5º da Lei Municipal n.º 3.529, de 13/12/2011.

Art. 17. Os interlocutores setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal remeterão ao órgão central dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas para atender a procedimento regularmente instituído ou solicitação da Ouvidora-geral.

Art. 18. Compete aos interlocutores setoriais:

- I - promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei Federal n.º 13.460, de 2017;
- II - receber, analisar e responder as manifestações encaminhadas pela Ouvidora-geral, observados os termos deste decreto e das normas pertinentes à matéria.





Seção IV

Do Procedimento Administrativo a ser aplicado pelos Responsáveis por Ações de Ouvidoria

Art. 19. O responsável por ações de ouvidoria 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, excetuando-se aquelas cujos requisitos de admissibilidade não estejam presentes.

§ 2º O interlocutor setorial que receber manifestações de competência de outra instituição ou secretaria deverá encaminhá-las à Ouvidoria no prazo máximo de 02 (dois) dias, informando ao órgão responsável o setor competente para atendimento.

§ 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, nos termos da lei.

Art. 20. O responsável por ações de ouvidoria deverá no prazo de até 30 (trinta) dias, contado da data do recebimento da manifestação, prorrogável excepcionalmente por igual período, mediante justificativa expressa, elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações do usuário.

§ 1º Recebida a manifestação, será realizada a análise prévia e, se necessário, encaminhada às áreas responsáveis para adoção das providências e esclarecimentos necessários.

§ 2º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário de serviços públicos forem insuficientes para a análise da manifestação, os interlocutores setoriais ou o Ouvidor-Geral solicitará ao usuário complementação de informações, que deverá ser atendida no prazo de 20 (vinte) dias, contado da data de seu recebimento.

§ 3º Não serão admitidos pedidos de complementação sucessivos, exceto se referentes a situação surgida com a nova 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 de resposta do usuário.

§ 5º A falta de complementação da informação pelo usuário de serviços públicos no prazo estabelecido no §2º acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.





§6º A Ouvidora-geral poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão a que se vincula, à rede de interlocutores setoriais, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de 10 (dez) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

§7º As manifestações recebidas serão arquivadas quando idênticas à manifestação já protocolada, em caso de perda do objeto, quando dirigida a órgão ou entidade não pertencente ao Poder Executivo Municipal e nas demais hipóteses legais.

Art. 21. O elogio recebido será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público e à sua chefia imediata.

Art. 22. A reclamação recebida será encaminhada ao interlocutor setorial da secretaria responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

Art. 23. A sugestão recebida será encaminhada ao interlocutor da secretaria responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, que deverá manifestar-se acerca da possibilidade de adoção ou análise da providência sugerida.

Art. 24. A denúncia recebida será conhecida na hipótese de conter elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios que permitam a Administração Pública Municipal chegar a tais elementos e encaminhada ao interlocutor setorial da respectiva secretaria.

§ 1º A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes, medidas adotadas, ou sobre o seu arquivamento, na hipótese de a denúncia não ser conhecida;

§ 2º Além das hipóteses do §7º do art. 20, a denúncia poderá ser encerrada quando:

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

II - não contenha elementos mínimos indispensáveis à sua apuração.

§ 3º Os órgãos apuratórios administrativos internos encaminharão à Ouvidora-geral o resultado final do procedimento de apuração da denúncia;

Art. 25. O usuário poderá apresentar denúncia sem a sua identificação pessoal, que será denominada anônima.

Parágrafo único. Apresentada denúncia anônima frente a Ouvidora-geral, esta a receberá e a tratará, devendo encaminhá-la ao interlocutor setorial da secretaria competente para apuração, desde que haja elementos suficientes à verificação dos fatos descritos.

Art. 26. O Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal, deve garantir acesso restrito à identidade do requerente e às demais informações pessoais constantes das manifestações recebidas.





Parágrafo único. A restrição de acesso estabelecida no caput deste dispositivo não se aplica caso se configure denúncia caluniosa ou comunicação falsa de crime, nos termos do arts. 339 e 340 do Código Penal, Decreto-lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940, ou ainda em caso de flagrante má-fé por parte do manifestante.

Art. 27. O responsável por ações de ouvidoria 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 e do Decreto Municipal que regulamenta a matéria.

Art. 28. As manifestações serão apresentadas preferencialmente em meio eletrônico, por meio de sistema informatizado ou e-mail, presencialmente, por via telefônica ou meio físico.

§ 1º O município disponibilizará o acesso ao sistema informatizado em seu sítio eletrônico, em local de destaque.

§ 2º Na hipótese de a manifestação ser recebida em meio físico, será digitalizada e inserida imediatamente no sistema de atendimento ao cidadão.

CAPÍTULO IV

DO CONSELHO MUNICIPAL DE USUÁRIOS DE SERVIÇO PÚBLICO

Seção I

Disposições Gerais

Art. 29. Fica instituído o Conselho Municipal de Usuários de Serviço Público - CMUSP, vinculado à Ouvidora-geral do Município, como órgão colegiado de caráter consultivo, com a finalidade de zelar pela participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos municipais, com as seguintes competências e atribuições:

I - acompanhar e propor melhorias na prestação dos serviços públicos municipais, executados direta ou indiretamente;

II - participar da avaliação dos serviços prestados;

III - contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário;

IV - acompanhar e avaliar a atuação do Ouvidor-Geral;

V - manifestar-se quanto às consultas que lhe forem submetidas;

VI - elaborar seu regimento interno a ser aprovado mediante decreto.

Art. 30. O Conselho realizará reunião ordinária a cada trimestre, cujo horário, local e data serão designados pelo presidente, com antecedência mínima de 05 (cinco) dias.

Seção II

Da Composição do Conselho Municipal de Usuários de Serviço Público

Subseção I

Dos Conselheiros





Art. 31. O CMUSP será composto por representantes da sociedade civil, tendo como presidente o Controlador-Geral do Município e um secretário-executivo, indicado pelo presidente.

§1º A escolha dos representantes da sociedade civil será feita em processo aberto ao público, mediante chamamento oficial a ser publicado, pela Controladoria-Geral do Município, no Site Oficial da Prefeitura.

§ 2º A escolha a que se refere o parágrafo anterior, limitar-se-á ao número de 02 (dois) conselheiros por área de representação definida em edital.

Subseção II

Do chamamento e nomeação dos conselheiros

Art. 32. A nomeação dos representantes dos usuários e dos respectivos suplentes prevista no §1º do artigo anterior será precedida de chamamento público para a manifestação de interesse, conduzido pela Controladoria-Geral do Município, que publicará o edital na Imprensa Oficial do Município, contendo:

I - Informações sobre o desempenho da função, atribuições, indicação das áreas a serem representadas e condições para a investidura, como conselheiro;

II - O endereço eletrônico institucional para recebimento das inscrições, as quais devem ser encaminhadas com o respectivo currículo do interessado;

III - A fixação do prazo de 30 (trinta) dias para o envio das inscrições;

IV – A necessidade de apresentação de Certidão Negativa expedida pela Vara de Execução Penal, bem como Certidão Negativa Criminal;

V – A necessidade de não ser agente público nem possuir qualquer vínculo com concessionária de serviços públicos e demais fornecedores e prestadores de serviços da Administração.

Art. 33. Para a observância dos critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, a escolha dos representantes no processo aberto a que se refere o § 1º do artigo 31 deste decreto, dependerá de avaliação pela Controladoria-Geral quanto a apresentação dos seguintes requisitos cumulados ou não, pelo candidato:

I - Formação educacional compatível com a área a ser representada;

II - Experiência profissional aderente à área a ser representada;

III - Atuação voluntária na área a ser representada.

Art. 34. A seleção dos conselheiros será realizada pelo critério de maior pontuação, de acordo com os requisitos satisfeitos pelo candidato, conforme sistema de pontos estabelecido a seguir:

I - Formação educacional compatível com a área a ser representada: 02 pontos;

II - Experiência profissional aderente à área a ser representada: 03 pontos;

III - Atuação voluntária na área a ser representada: 02 pontos.

Parágrafo único. Em caso de empate, será selecionado o candidato de maior idade.





Art. 35. A Controladoria-Geral analisará as inscrições dos candidatos no prazo de 30 (trinta) dias contados do encerramento do prazo constante no art. 32, inciso III deste decreto.

Art. 36. A classificação final, com a indicação dos membros titulares e respectivos suplentes será disponibilizada no sítio oficial do município em página própria do CMUSP e poderá ser impugnada no prazo de 05 (cinco) dias pelos candidatos interessados.

Parágrafo único. Findo o prazo do caput, o Controlador-Geral encaminhará a classificação geral ao prefeito municipal, juntamente com a indicação do secretário-executivo, para publicação de Decreto.

Art. 37. Destituído o titular nos termos do regimento interno, convocar-se-á o respectivo suplente no prazo de 05 (cinco) dias contados da data da decisão que o destituiu, para finalizar o mandato do membro destituído.

Subseção III Das Disposições Gerais

Art. 38. O membro que faltar, injustificadamente em três reuniões consecutivas, perderá seu mandato.

Art. 39. As reuniões do CMUSP serão registradas em atas e tomados por deliberação da maioria simples, tendo seu Presidente apenas o voto de qualidade.

Art. 40. A participação no CMUSP é considerada serviço público relevante e sem remuneração.

Art. 41. É facultado o convite de representantes de órgãos de controle, órgãos de defesa dos consumidores e demais membros da sociedade civil, inclusive a Ordem dos Advogados do Brasil, para participarem de reuniões do CMUSP, somente com direito a voz.

Art. 42. Por falta de decoro ou por conduta incompatível com as atribuições de membro conselheiro, o CMUSP poderá, em procedimento interno que assegure a ampla defesa, observados os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, advertir, suspender até 60 (sessenta dias) ou excluir o membro infrator, por decisão da maioria absoluta de seus membros, nos termos de seu regimento interno.

CAPÍTULO V DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 43. Os órgãos da administração pública direta avaliarão os serviços prestados, no mínimo, uma vez ao ano, 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; e

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

Art. 44. A avaliação será coordenada pela Ouvidoria-Geral do Município que disponibilizará em meio eletrônico formulário avaliativo.

§1º A Ouvidoria consolidará as informações obtidas através do formulário indicado no caput e emitirá relatório estatístico.

§2º O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no sítio do órgão, incluindo o ranking das secretarias com maior incidência de reclamação dos usuários na periodicidade a que se refere o art. 43, e servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.

CAPÍTULO VI DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 45. A Ouvidora-geral editará as normas complementares necessárias ao funcionamento do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal.

Art. 46. Os secretários municipais serão responsáveis pelas seguintes atribuições:

I - assegurar o cumprimento das normas relativas ao Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal, de forma eficiente e adequada aos objetivos da Lei nº 13.460, de 2017;

II - indicar servidores, para posterior designação por portaria do Chefe do Poder Executivo, que serão responsáveis pelo recebimento das solicitações de Ouvidoria, bem como, pela validação interna das respostas a serem fornecidas e pelo cumprimento dos prazos legais nas respostas;

III - adotar as providências necessárias para que o pessoal a eles subordinado conheça as normas e observe as medidas e procedimentos de segurança para tratamento de informações de Ouvidoria.

Art. 47. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Prefeitura Municipal de Aracruz, 23 de novembro de 2022.

LUIZ CARLOS COUTINHO
Prefeito Municipal

