



Casa Civil - CASA CIVIL

DECRETO Nº 24.950, DE 13 DE ABRIL DE 2020.

Regulamenta os capítulos III, IV e VI da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública de que trata o § 3º do artigo 37 da Constituição Federal.

O GOVERNADOR DO ESTADO DE RONDÔNIA, no uso das atribuições que lhe confere o inciso V do artigo 65 da Constituição do Estado,

DECRETA:

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Fica regulamentado, no âmbito do Poder Executivo do Estado de Rondônia, os capítulos III, IV e VI da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

§ 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 e as demais entidades prestadoras de serviços públicos.

§ 2º Os órgãos e as entidades da administração pública assegurarão ao usuário de serviços públicos, o direito à participação na Administração Pública Direta e Indireta, bem como a existência de mecanismos efetivos e ágeis de proteção e defesa dos direitos de que trata a Lei Federal nº 13.460, de 2017.

Art. 2º Para os efeitos do Decreto em comento, 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 - reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

III - denúncia: comunicação de prática de ato ilícito, cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

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

V - sugestão: proposição de ideia ou formulação da proposta quanto ao aprimoramento de políticas e serviços públicos;

VI - solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração;

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

VIII - decisão administrativa final: ato administrativo mediante o Órgão ou Entidade manifesta-se acerca da procedência ou improcedência de matéria, apresentando solução ou comunicando da sua impossibilidade;

IX - serviços públicos: atividades exercidas pela Administração Pública Direta, Indireta e fundacional ou por particular, por meio de concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato, ou convênio; e

X - política pública: conjunto de programas, ações e atividades desenvolvidas pelo Estado, direta ou indiretamente, com a participação de entes públicos ou privados, que visam assegurar determinado direito de cidadania, de maneira difusa ou para determinado segmento social, cultural, étnico ou econômico.

CAPÍTULO II
DAS COMPETÊNCIAS DAS OUVIDORIAS

Art. 3º As ouvidorias poderão se organizar em forma de sistemas ou redes, com a finalidade de:

- I - articular as atividades das ouvidorias públicas;
- 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; e
- IV - garantir a efetiva interlocução entre usuário de serviços públicos e os órgãos e entidades da Administração Pública.

Art. 4º Compete às ouvidorias:

- I - promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei Federal nº 13.460, de 2017;
- II - receber, analisar e responder as manifestações encaminhadas por usuários ou reencaminhadas por outras ouvidorias;
- III - exclusivamente; receber, analisar e responder, denúncias e comunicações a que se refere o § 2º do art. 13, recebidas por qualquer canal de comunicação com o usuário de serviços público;
- IV - processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial para o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade do atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei Federal nº 13.460, de 2017;
- V - monitorar e avaliar periodicamente a Carta de Serviços ao Usuário do Órgão ou Entidade a que esteja vinculada;
- VI - exercer a articulação permanente com outras instâncias e mecanismos de participação e controle social;
- VII - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas, bem como propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;
- VIII - atuar em conjunto com os demais canais de comunicação aos usuários de serviços públicos, orientando-os acerca do tratamento de reclamações, sugestões e elogios recebidos; e
- IX - exercer ações de mediação e conciliação, assim como outras ações para a solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços e órgãos e entidades referidos no § 1º do art. 1º, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços públicos.

Art. 5º Compete ao Órgão Central do Sistema, quando existente:

- I - formular e expedir atos normativos, diretrizes e orientações relativas ao correto exercício das competências e atribuições definidas nos Capítulos III, IV e da Lei Federal nº 13.460, de 2017;
- II - expedir orientações e diretrizes concernentes ao correto exercício das competências e atribuições definidas no Capítulos VI e da Lei Federal nº 13.460, de 2017;
- III - monitorar a atuação das unidades de ouvidoria no tratamento das manifestações recebidas;
- IV - promover políticas de capacitação e treinamento relacionadas às atividades de ouvidoria e defesa do usuário de serviços públicos;
- V - manter sistema informatizado de uso obrigatório que permita o recebimento, a análise e a resposta das manifestações enviadas para as unidades de ouvidoria;
- VI - definir formulários padrão a serem utilizados pelas unidades de ouvidoria, para recebimento de manifestações;
- VII - definir metodologias padrão para medição do nível de satisfação dos cidadãos, usuários de serviços públicos;
- VIII - manter base de dados com todas as manifestações recebidas pelas unidades de ouvidoria; e

IX - sistematizar as informações disponibilizadas pelas unidades de ouvidoria, consolidar e divulgar estatísticas, inclusive aquelas indicativas 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 de serviços públicos.

CAPÍTULO III DO RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES

Seção I

Das Regras Gerais para Tratamento de Manifestações

Art. 6º As Ouvidorias deverão receber, analisar e responder as manifestações em linguagem simples, clara, concisa e objetiva.

§ 1º Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos deste, sob pena de responsabilidade do agente público.

§ 2º A solicitação de certificação da identidade do usuário, somente poderá ser exigida excepcionalmente, quando necessária ao acesso à informação pessoal própria ou de terceiros.

§ 3º É vedado às ouvidorias impor ao usuário, qualquer exigência relativa à motivação da manifestação.

§ 4º É vedada a cobrança de qualquer valor aos usuários referentes aos procedimentos de ouvidoria, ressalvados os custos da reprodução de documentos, mídias digitais, postagem e correlatos.

Art. 7º As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, por meio eletrônico, mediante o sistema informatizado de que trata o inciso V do art. 5º.

§ 1º Os órgãos e entidades poderão manter sistemas próprios de recebimento e tratamento de manifestações, de forma concomitante com o sistema de que trata o **caput**, desde que condicionados à transferência eletrônica de dados à base de informações, mantida pelo Órgão Central do Sistema.

§ 2º As ouvidorias assegurarão que o acesso ao sistema de que trata o **caput**, esteja disponível na página principal de seus Portais, na rede mundial de computadores.

§ 3º Sempre que recebida em meio físico, os órgãos e entidades deverão digitalizar a manifestação e promover a sua inserção imediata no sistema a que se refere o **caput**.

§ 4º As ouvidorias que receberem manifestações que não se encontrem no âmbito de suas atribuições, deverão encaminhá-las para a unidade competente.

Art. 8º As ouvidorias deverão elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até 30 (trinta) dias contados do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.

§ 1º Recebida a manifestação, as ouvidorias deverão realizar análise prévia e, caso necessário, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

§ 2º O pedido de complementação de informações interrompe uma única vez o prazo previsto no **caput**, que passará a contar novamente a partir da resposta do usuário, sem prejuízo de complementações supervenientes.

§ 3º As ouvidorias poderão solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder dentro do prazo de até 20 (vinte) dias, contados do recebimento no setor, prorrogáveis por igual período, mediante justificativa expressa, sem prejuízo de norma que estabeleça prazo inferior.

Seção II

Do Elogio, da Reclamação e da Sugestão

Art. 9º O elogio recebido será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público, como também às chefias imediatas destes.

Parágrafo único. A resposta conclusiva do elogio conterá informação sobre o encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e às suas chefias imediatas.

Art. 10 A reclamação recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da reclamação conterá informação sobre a decisão administrativa final acerca do caso apontado.

Art. 11 A sugestão recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público que deverá se manifestar sobre a adoção ou não da medida sugerida.

Parágrafo único. Caso a medida sugerida seja adotada, a decisão administrativa final informará acerca da forma e dos prazos de sua implantação, bem como dos mecanismos pelos quais o usuário poderá acompanhar a execução da adoção da medida.

Art. 12 As ouvidorias poderão receber e coletar informações junto aos usuários de serviços públicos, com a finalidade de avaliar a prestação de tais serviços, assim como auxiliar na detecção e correção de irregularidades na gestão.

§ 1º As informações de que trata este artigo, não se constituem em manifestações passíveis de acompanhamento pelos usuários de serviços públicos.

§ 2º As informações que constituam comunicações de irregularidade, sempre que contenham indícios suficientes de relevância, autoria e materialidade, poderão ser apuradas mediante procedimento preliminar de investigação.

Seção III Das Denúncias

Art. 13 A denúncia recebida será tratada, caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à administração pública chegar a tais elementos.

§ 1º No caso da denúncia, entende-se por conclusiva a resposta que contenha informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes, acerca dos procedimentos a serem adotados e respectivo número que identifique a denúncia junto ao Órgão apuratório ou sobre o seu arquivamento.

§ 2º Os órgãos apuratórios administrativos internos encaminharão às ouvidorias, o resultado final do procedimento de apuração da denúncia, a fim de dar conhecimento ao manifestante acerca dos desdobramentos de sua manifestação.

§ 3º As unidades setoriais deverão informar ao Órgão Central do Sistema, quando existente, a ocorrência de denúncia por ato praticado por agente público; ocupante de cargo em comissão ou função de confiança, bem como cargo de empresa pública ou sociedade de economia mista que detenham natureza estratégica.

Art. 14 Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Palácio do Governo do Estado de Rondônia, em 13 de abril de 2020, 132º da República.

MARCOS JOSÉ ROCHA DOS SANTOS

Governador

FRANCISCO LOPES FERNANDES NETTO

Controlador-Geral do Estado

JOÃO BOSCO DE LIMA CARDOSO

Ouvidor-Geral interino do Estado



Documento assinado eletronicamente por **JOAO BOSCO DE LIMA CARDOSO, Assessor(a)**, em 13/04/2020, às 21:40, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no artigo 18 caput e seus §§ 1º e 2º, do [Decreto nº 21.794, de 5 Abril de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **Francisco Lopes Fernandes Netto, Controlador-Geral**, em 14/04/2020, às 11:07, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no artigo 18 caput e seus §§ 1º e 2º, do [Decreto nº 21.794, de 5 Abril de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **Marcos José Rocha dos Santos, Governador**, em 16/04/2020, às 18:27, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no artigo 18 caput e seus §§ 1º e 2º, do [Decreto nº 21.794, de 5 Abril de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [portal do SEI](#), informando o código verificador **9659621** e o código CRC **4EC58E43**.

Referência: Caso responda esta Decreto, indicar expressamente o Processo nº 0068.554011/2019-49

SEI nº 9659621