

**DECRETO 47529, DE 12/11/2018 - TEXTO ORIGINAL**

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 dos serviços públicos da administração pública, no âmbito do Poder Executivo estadual e institui o Fórum Permanente de Ouvidorias do Poder Executivo estadual.

O GOVERNADOR DO ESTADO DE MINAS GERAIS, no uso de atribuição que lhe confere o inciso VII do **art. 90 da Constituição do Estado** e tendo em vista o disposto na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017,

DECRETA:

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º – Este decreto regulamenta, no âmbito da administração pública direta e indireta do Poder Executivo estadual, os capítulos III, IV e VI da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

§ 1º – Sujeita-se ao disposto neste decreto a administração direta e indireta do Poder Executivo e as demais entidades prestadoras de serviços públicos.

§ 2º – Os órgãos e as entidades do Poder Executivo 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 garantir a autonomia e permitir que exerçam seu papel de auxiliar na melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados aos usuários, as ouvidorias serão, preferencialmente, subordinadas hierarquicamente à autoridade máxima do órgão ou entidade.

Art. 3º – Para os efeitos desta norma, considera-se:

I – ouvidoria: instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública;

II – manifestação: 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;

III – reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização do serviço;

IV – denúncia: ato que indica a prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

V – elogio: demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou atendimento recebido;

VI – sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos;

VII – solicitação de providências: pedido para a realização de ato, conduta ou medida administrativa por parte dos órgãos e entidades da administração pública;

VIII – identificação: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica;

IX – certificação de identidade: procedimento de conferência de identidade do manifestante por meio de identificação válido;

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

XI – decisão administrativa final: ato administrativo por meio do qual órgão ou entidade se posiciona sobre a manifestação, com apresentação de solução ou comunicação quanto à sua impossibilidade;

XII – serviços públicos: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública.

CAPÍTULO II

DO FÓRUM PERMANENTE DE OUVIDORIAS DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL E DAS COMPETÊNCIAS DAS OUVIDORIAS

Art. 4º – Fica instituído, no âmbito do Poder Executivo, o Fórum Permanente de Ouvidorias do Poder Executivo estadual, a fim de integrar as atividades de ouvidoria desenvolvidas pela administração pública direta e indireta do Poder Executivo.

Art. 5º – São objetivos do Fórum Permanente de Ouvidorias do Poder Executivo estadual:

I – coordenar e articular as atividades das ouvidorias;

II – promover o compartilhamento e integração de informações de ouvidorias;

III – propor e coordenar ações com vistas a:

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

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;

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

VI – divulgar atos e ações de interesse do Fórum Permanente e de seus integrantes.

Art. 6º – Integram o Fórum Permanente de Ouvidorias do Poder Executivo estadual:

I – a Ouvidoria-Geral do Estado – OGE –, como coordenadora;

II – as ouvidorias dos órgãos e entidades da administração direta e indireta, e na inexistência destas, as unidades responsáveis pelas atividades de ouvidoria.

Art. 7º – Compete à OGE, como coordenadora do Fórum Permanente de Ouvidorias do Poder Executivo estadual, sem prejuízo das competências estabelecidas pela

Lei nº 15.298, de 6 de agosto de 2004, e pelo Decreto nº 47.335, de 5 de janeiro de 2018:

I – propor atos normativos, diretrizes e orientações relativas ao exercício das competências e atribuições das ouvidorias;

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 pelas ouvidorias que compõem o Fórum Permanente de Ouvidorias do Poder Executivo estadual;

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

Art. 8º – Sempre que solicitadas, as ouvidorias deverão remeter à OGE dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas.

Art. 9º – As ouvidorias do Fórum Permanente de Ouvidorias do Poder Executivo estadual se reunirão ordinariamente uma vez a cada semestre e extraordinariamente mediante convocação do órgão coordenador.

Art. 10 – 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, acompanhar e responder às manifestações recebidas de usuários ou reencaminhadas por outras ouvidorias;

III – exercer a articulação permanente com outras instâncias de participação e controle social;

IV – manter sistema informatizado que permita o registro, encaminhamento e resposta das manifestações;

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

VI – 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;

VII – elaborar relatório anual de gestão consolidando as informações relativas às manifestações e com base nelas apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos, sem prejuízo de norma que estabeleça outra periodicidade.

§ 1º – O relatório anual de gestão de que trata o inciso VII deverá indicar, ao menos:

I – o número de manifestações recebidas;

II – os motivos das manifestações;

III – a análise dos pontos recorrentes;

IV – as providências adotadas pela administração pública para solucionar as questões apresentadas.

§ 2º – O relatório anual de gestão será encaminhado à autoridade máxima do respectivo órgão ou entidade e disponibilizado na internet.

Art. 11 – As manifestações dos usuários serão utilizadas na avaliação continuada dos serviços públicos, visando auxiliar no aprimoramento da Carta de Serviços ao Usuário, de

que trata o art. 7º da Lei Federal nº 13.460, de 2017, bem como a adequação dos serviços aos parâmetros de qualidade nela fixados.

CAPÍTULO III

DOS PROCEDIMENTOS GERAIS PARA O TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES

Seção I

Do recebimento de manifestações

Art. 12 – As ouvidorias receberão manifestações presenciais, por telefone, correspondência convencional e, preferencialmente, por meio eletrônico em sistema informatizado de que trata o inciso IV do art. 10.

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

§ 2º – O requerimento para a prestação de serviço público não deve ser realizado por meio das ouvidorias.

§ 3º – As informações de que trata o inciso VI do art. 10, quando não contiverem a identificação do usuário, não configurarão manifestações nos termos do disposto neste decreto e não obrigarão resposta conclusiva.

§ 4º – As informações que constituírem comunicações de irregularidade, ainda que não contenham a identificação do usuário, serão enviadas para apuração, observada a existência de indícios suficientes de relevância, autoria e materialidade.

§ 5º – 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.

§ 6º – São vedadas às ouvidorias impor ao usuário quaisquer exigências relativas à motivação da manifestação.

§ 7º – Os procedimentos de ouvidoria de que trata este decreto são gratuitos, sendo vedada a cobrança de quaisquer valores ao usuário.

§ 8º – As ouvidorias assegurarão que o acesso ao sistema de que trata o inciso IV do art. 10 deste decreto esteja disponível nos sítios eletrônicos dos órgãos e entidades.

§ 9º – Sempre que recebida a manifestação em meio físico, os órgãos e entidades deverão digitalizá-la e promover a sua inserção imediata no sistema informatizado.

§ 10 – As ouvidorias que receberem manifestações que não se encontrem no âmbito de suas atribuições deverão encaminhá-las para a ouvidoria competente, informando ao manifestante sobre o procedimento e sobre a forma de acompanhamento da manifestação.

§ 11 – 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. 13 – Recebida a manifestação, as ouvidorias deverão realizar análise prévia e, caso necessário, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

§ 1º – Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, as ouvidorias deverão solicitar ao usuário pedido de

complementação de informações no prazo de até dez dias corridos, a contar do recebimento da manifestação.

§ 2º – Não serão admitidos pedidos de complementação de informação sucessivos, exceto se decorrentes da complementação de informações de que trata o § 1º.

§ 3º – O pedido de complementação de informações suspende o prazo previsto no *caput* do art. 17, que será retomado a partir da resposta do usuário.

§ 4º – A ausência de complementação da informação, pelo usuário, no prazo de dez dias corridos acarretará o arquivamento da manifestação, sem produção de resposta conclusiva.

§ 5º – As ouvidorias poderão solicitar informações às áreas responsáveis nos órgãos e entidades do Poder Executivo pela tomada de providências, as quais deverão responder dentro do prazo de vinte dias corridos, contados do recebimento na área competente, prorrogáveis por igual período mediante justificativa expressa.

§ 6º – Os prazos referidos neste artigo poderão ser reduzidos em normas específicas.

Art. 14 – A reclamação ou a sugestão recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

Art. 15 – A denúncia recebida será tratada caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à administração pública chegar a tais elementos.

Art. 16 – O elogio recebido será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público, bem como às chefias imediatas destes.

Seção III

Da resposta às manifestações

Art. 17 – As ouvidorias deverão responder de maneira conclusiva às manifestações, em linguagem objetiva, simples, compreensível e sem jargões técnicos, no prazo de até trinta dias corridos, contados do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, por uma única vez, mediante justificativa expressa.

§ 1º – O prazo indicado no *caput* poderá ser reduzido em virtude de normas regulamentadoras específicas.

§ 2º – A resposta conclusiva à reclamação conterá informação sobre a decisão administrativa final acerca do caso apontado.

§ 3º – A resposta conclusiva da sugestão conterá manifestação acerca da possibilidade de sua adoção.

§ 4º – Para as manifestações do tipo denúncia, entende-se por resposta:

I – parcial: aquela que contenha informação sobre o seu encaminhamento ao órgão apuratório competente, sobre os procedimentos a serem adotados e respectivo número que identifique a denúncia junto ao órgão apuratório, ou sobre o seu arquivamento;

II – conclusiva: a resposta que contenha resultado do procedimento administrativo apuratório.

§ 5º – A resposta conclusiva do elogio conterá informação sobre o encaminhamento dado pela ouvidoria ao agente público e à chefia imediata deste.

Art. 18 – Para os casos em que a resposta conclusiva demandar fiscalização in loco, abertura de processo de auditoria ou correicional, as manifestações poderão ter seu prazo sobrestado.

§ 1º – O sobrestamento deverá ser solicitado pelo órgão ou entidade, em momento anterior ao término do prazo inicial, justificando a necessidade do pedido e informando a previsão do prazo necessário para resposta da manifestação.

§ 2º – Compete às ouvidorias acatar ou não o pedido de sobrestamento, ou de sua prorrogação, justificando a decisão.

CAPÍTULO IV

DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 19 – A OGE promoverá a articulação com os demais órgãos e entidades do Poder Executivo estadual para a expedição de normas complementares necessárias ao cumprimento do disposto neste decreto.

Art. 20 – Este decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Palácio da Liberdade, em Belo Horizonte, aos 12 de novembro de 2018; 230º da Inconfidência Mineira e 197º da Independência do Brasil.

FERNANDO DAMATA PIMENTEL