



Diário Oficial

do Município de Belém

Criado em 09 de Agosto de 1958

Editado pela Secretaria Municipal de Administração – SEMAD

Av. Alm. Barroso, 1312 - Marco, Belém - PA, 66093-020 - Tel.: 3039-7630

www.belem.pa.gov.br/semad – email: http://diario.belem.pa.gov.br/diario-captacao

Impressão: SEMAD

MATÉRIA PARA PUBLICAÇÃO: Devem ser postadas em <http://diario.belem.pa.gov.br/diario-captacao> até às 18:00 horas do dia anterior da publicação.

“O presente exemplar poderá ter caderno suplementar”.

GABINETE DO PREFEITO

DECRETO Nº 98.114 - PMB, DE 18 DE DEZEMBRO DE 2020.

Dispõe sobre a regulamentação, no âmbito do Município de Belém, da Lei Federal nº 13.460, de 26 de Julho 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, e dá outras providências.

O Prefeito Municipal de Belém, no uso de suas atribuições legais,

Considerando a competência que lhe é outorgada pelo art. 94, inc. VII, da Lei Orgânica do Município de Belém - LOMB, para dispor sobre a estruturação, organização e funcionamento da Administração Pública;

Considerando a competência que lhe é outorgada pelo art. 94, inc. XX, da Lei Orgânica do Município de Belém - LOMB, para expedir atos próprios da atividade administrativa; e

Considerando, necessidade de regulamentar e institucionalizar mecanismos para cumprimento das regras contidas na Lei Federal nº 13.460 de 26 de junho de 2017.

DECRETA:

TÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art.1º Este decreto regulamenta, em âmbito municipal, a aplicação da Lei Federal nº 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.

§1º 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 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, atualidade, generalidade, transparência e cortesia, e pelos demais meios previstos na legislação específica.

§2º O disposto neste decreto aplica-se aos órgãos da Administração Pública Municipal direta, indireta e as demais prestadoras de serviços Públicos, incluídos os delegados dos serviços públicos municipais e parcerias.

Art.2º Para os efeitos deste decreto, e sem prejuízo das definições previstas no artigo 2º da Lei Federal nº 13.460/2017, considera-se:

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

II- prestador de serviço público: todo aquele que presta serviço pela Administração Pública ou por seus delegados, sob normas e controles públicos;

III- política pública: conjunto de programas, ações e atividades desenvolvidas pelo Município direta ou indiretamente, com a participação de entes públicos ou privados, que visam assegurar determinado direito ao cidadão;

IV- solicitação: pedido para adoção de providências por parte dos órgãos, das entidades da Administração Pública Municipal e dos delegados dos serviços públicos, são exemplos de solicitação: os pedidos, as reclamações, as denúncias, as sugestões e os demais pronunciamentos;

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

VI- administração pública: órgão ou entidade integrante da administração pública de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, a Advocacia Pública e a Defensoria Pública;

VII- agente público: aquele quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;

VIII- manifestações: 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;

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

X- sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados por órgãos e entidades da Administração Pública Municipal;

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

XII- certificação de identidade: procedimento de conferência de identidade do manifestante por meio de documento de identificação válido;

XIII- decisão administrativa final: ato administrativo mediante o qual o órgão ou a entidade da Administração Pública Municipal manifesta-se com respostas conclusivas acerca da procedência ou improcedência da ocorrência, apresentando solução ou comunicando a impossibilidade de seu atendimento;

XIV- linguagem cidadã: linguagem simples, clara, concisa e objetiva, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento;

XV- monitoramento: acompanhamento da tramitação da ocorrência realizada nos órgãos competentes da Administração Pública Municipal, a partir do registro da ocorrência até o envio da resposta ao usuário do serviço público;

XVI- controle de qualidade: pesquisa para apurar a execução e qualidade do serviço prestado por meio do nível de satisfação do usuário do serviço público das ocorrências registradas.

Art.3º A Administração Pública Municipal manterá, em seus sítios eletrônicos oficiais, quadro geral ou individualizado dos serviços públicos prestados, que especificará os órgãos ou entidades responsáveis por sua realização e a autoridade administrativa a quem estão subordinados ou vinculados.

Parágrafo único. A informação que trata esse artigo deverá ser atualizada, sempre que necessária ou no mínimo anualmente.

TÍTULO II DA POLÍTICA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

CAPÍTULO I

Art.4º Fica instituída, no âmbito do Município de Belém, a Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos, com o objetivo de estabelecer padrões de qualidade no atendimento ao cidadão e promover ações voltadas às boas práticas, em consonância com as disposições da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art.5º A Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos tem como objetivos:

I- promover a participação do usuário na Administração Pública, de acordo com as formas previstas na legislação pertinente;

II- assegurar a participação e o controle social dos cidadãos sobre a prestação de serviços públicos;

III- estimular e incentivar projetos e ações de inovação na prestação dos serviços públicos;

IV- fomentar e incentivar a adoção de mediação e conciliação de conflitos entre particulares e a Administração Municipal;

V- propiciar aos agentes públicos condições para exercerem com eficiência o seu papel de representantes da Administração Municipal no trato com os cidadãos;

VI- estabelecer parâmetros e fomentar as unidades operacionais responsáveis pela execução dos serviços públicos tendo como objetivo a transparência e a satisfação dos usuários;

VII- incentivar a criação de mecanismos para a desburocratização da prestação dos serviços públicos e procedimentos administrativos;

VIII- garantir o direito dos cidadãos ao atendimento de qualidade, com procedimentos padronizados, acessíveis e eficientes;

IX- estimular a cultura da avaliação do atendimento, dos serviços públicos prestados, da análise das necessidades e expectativas dos cidadãos;

X- assegurar aos cidadãos o direito ao acesso à informações sobre os serviços públicos de forma simples e compreensível, em conformidade com a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

XI- assegurar a adequação e a qualidade das informações divulgadas sobre a prestação dos serviços públicos que estejam inseridas no sítio eletrônico institucional.

Art. 6º Visando à realização dos seus objetivos, na execução dos serviços públicos, serão observadas as seguintes diretrizes:

I- efetividade no atendimento, pautando a atuação conforme as necessidades e expectativas dos cidadãos com respeito e cortesia;

II- utilização de linguagem clara, objetiva e compreensível;

III- simplificação dos processos e requisitos para atendimento, com foco na melhoria dos serviços públicos, vedada a imposição aos cidadãos de exigências não previstas na legislação;

IV- transparência nos procedimentos de atendimento, possibilitando o acompanhamento pelo usuário requisitante e a disponibilização de informações claras e precisas sobre os serviços públicos oferecidos;

V- publicidade dos horários, dos locais e dos procedimentos, compatíveis com o bom atendimento ao cidadão;

VI- regularidade no atendimento e prestação do serviço, seguindo os padrões de qualidade determinados, sem distinção entre os cidadãos;

VII- confidencialidade, preservando o sigilo das informações pessoais, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

CAPÍTULO II DOS INSTRUMENTOS DA POLÍTICA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

SEÇÃO I DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Art. 7º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar os cidadãos sobre cada um dos serviços públicos prestados, as formas de acesso a esses serviços, os compromissos e os padrões de qualidade de atendimento ao público.

§1º A Carta de Serviços ao Usuário apresentará as seguintes informações:

I- órgão e sigla;

II- gesto;

III- serviços prestados e suas descrições;

IV- canais de acesso ao serviço com endereço e telefone de contato;

V- responsável;

VI- público-alvo;

VII- requisitos e documentos necessários para obter o serviço;

VIII- previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;

IX- forma de prestação do serviço;

X- previsão de tempo de espera para atendimento;
XI- as prioridades de atendimento;
XII- os locais e meios para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço;
XIII- os procedimentos da Administração Pública para receber e responder as manifestações dos cidadãos.

§2º Os órgãos e entidades municipais responsáveis pela prestação dos serviços públicos devem atualizar e disponibilizar as informações da carta de serviço ao usuário de forma periódica, devendo posteriormente identificar a Ouvidoria Geral do Município.

§3º As atualizações de que trata o §2º deste artigo são de responsabilidade dos ouvidores descentralizados de cada órgão da Administração Municipal.

§4º A Carta de Serviços ao Cidadão utilizará linguagem cidadã e em formato acessível, de forma a facilitar a comunicação e o entendimento.

SEÇÃO II DAS SOLICITAÇÕES DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art.8º Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal deverão atender as solicitações feitas pelos canais oficiais de atendimento, no âmbito de suas respectivas competências.

Art.9º Cada solicitação deverá gerar um número de protocolo específico, permitindo o seu acompanhamento pelo cidadão.

§1º Os cidadãos serão comunicados quanto ao encaminhamento final dado às suas solicitações, dentro dos prazos previamente estabelecidos, com objetividade e clareza.

§2º As comunicações serão realizadas, preferencialmente, por meio eletrônico, admitindo-se a utilização de outros meios, incluído o telefônico, desde que passível de comprovação.

Art. 10. O registro do atendimento seguirá a seguinte classificação:

I- identificado: quando o cidadão informa um meio de contato (endereço, e-mail, telefone, celular) e autoriza a sua identificação;

II- sigiloso: quando o cidadão informa um meio de contato e solicita que seja guardado sigilo sobre a sua identificação;

III- anônimo: quando o cidadão não informa a sua identidade e meio de contato.

Parágrafo único. Caso a informação da identidade e contato do cidadão sejam essenciais à adoção das providências solicitadas, a recusa em fornecê-las ensejará o arquivamento do protocolo.

SEÇÃO III DA MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO PÚBLICO

Art.11. Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a Administração Pública acerca da prestação de serviços, na forma prevista no artigo 10, contendo no que couber:

I- nome completo;

II- número de inscrição no CPF;

III- data de nascimento;

IV- meio de contato.

§1º São considerados meios de contato, o endereço completo, endereço eletrônico e número telefônico (fixo e/ou móvel).

§2º O órgão poderá solicitar outras informações de identificação do requerente, considerando o teor da manifestação ou determinações legais, porém sem exigências que inviabilizem o registro.

§3º Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal deverão divulgar, em locais de fácil visualização, os canais de comunicação da Ouvidoria.

§4º A Ouvidoria Geral do Município-OGM deve dispor de meios de comunicação e tecnologia que facilitem o recebimento das manifestações dos usuários, como sítio eletrônico, sistemas e aplicativos, entre outros que puderem ser viabilizados para o aprimoramento do atendimento.

§5º A ocorrência poderá ser feita por meio eletrônico, ou correspondência, ou verbalmente, sendo que tal manifestação, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, estará disponível no sítio eletrônico institucional, podendo a Ouvidoria requerer meio de certificação da identidade do usuário.

§6º A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

SEÇÃO IV DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art.12. Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal deverão proceder ao monitoramento e avaliação de cada serviço prestado, objetivando:

I- aperfeiçoar a prestação dos serviços públicos;

II- simplificar processos e procedimentos administrativos;

III- envolver a sociedade no processo de tomada de decisões e acompanhamento das políticas públicas, observando o princípio da transparência;

IV- detectar e corrigir problemas, desvios, irregularidades e ineficiências;

V- identificar problemas no acesso ao serviço;

VI- avaliar, sempre que possível, em tempo real e de forma contínua, a satisfação com o serviço;

VII- avaliar o cumprimento dos compromissos firmados nas Cartas de Serviços e os prazos definidos para a prestação dos serviços.

Art.13. A Ouvidoria Geral do Município deverá disponibilizar, em sítio eletrônico, o relatório anual de gestão contendo o resultado da avaliação e os dados sobre o respectivo atendimento por serviço público.

CAPÍTULO III DO PLANEJAMENTO DA POLÍTICA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

SEÇÃO I DA GESTÃO

Art. 14. São responsáveis pela gestão da Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos:

I- a Ouvidoria Geral do Município;

II- a Secretaria Municipal de Controle, Integridade e Transparência;

III- os titulares dos órgãos e dirigentes das entidades da Administração Pública Municipal direta e indireta e os responsáveis pelos serviços delegados.

Art.15. Compete à Ouvidoria Geral do Município no âmbito da gestão da Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos:

I- formular e expedir atos normativos, diretrizes e orientações relativas ao correto exercício das competências e atribuições definidas no Capítulo IV da Lei Federal nº 13.460/2017;

II- monitorar a atuação dos responsáveis por ações de ouvidoria e dos órgãos e entidades prestadores de serviços públicos quanto ao tratamento das manifestações recebidas;

III- monitorar os órgãos e entidades da Administração Pública no cumprimento das determinações e diretrizes da Lei Federal nº 13.460/2017;

IV- promover políticas de capacitação e treinamento relacionadas às atividades dos responsáveis por ações de ouvidoria e defesa do usuário de serviços públicos;

V- acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o artigo 7º da Lei Federal nº 13.460/2017;

VI- propor e organizar cursos de capacitações e treinamentos, com apoio dos órgãos e entidades da Administração Pública, das atividades relativas à Ouvidoria e os direitos do usuário do serviço público;

VII- definir sistemas, identidade visual, formulários e demais documentos-padrão a serem utilizados pelos responsáveis por ações de ouvidoria;

VIII- fomentar e manter sistema informatizado, de uso obrigatório por todos os responsáveis por ações de ouvidoria, que permita o recebimento, o registro, o encaminhamento, a análise e a resposta às manifestações dos usuários;

IX- receber, analisar, encaminhar às autoridades competentes e responder todos os tipos de manifestação (elogio, denúncia, reclamação, solicitação e sugestão) recebidas pelos seus canais de comunicação disponíveis aos usuários do serviço público;

X- monitorar o tratamento e a efetiva conclusão das ocorrências registradas, junto ao órgão e/ou entidade da Administração Pública Municipal, desde o recebimento da manifestação até o envio da resposta ao usuário do serviço público;

XI- exigir respostas coerentes das unidades a respeito das manifestações a eles encaminhados e levar ao conhecimento da direção do órgão e/ou entidade os eventuais descumprimentos;

XII- realizar o controle de qualidade das ocorrências registradas para apurar a execução e qualidade do serviço prestado e o nível de satisfação do usuário do serviço público;

XIII- mediar conflitos entre usuários de serviços públicos e órgãos e/ou entidades prestadores de serviços públicos, designando reuniões para a utilização dos meios alternativos de solução de conflitos entre as partes, caso necessário;

XIV- notificar os agentes públicos competentes para adoção de providências administrativas imediatas que garantam o cumprimento dos dispositivos deste decreto e da Lei Federal nº 13.460/2017;

XV- manter base de dados sobre todas as manifestações recebidas pelos responsáveis por ações de ouvidoria;

XVI- sistematizar as informações, consolidar e divulgar relatórios e estatísticas, inclusive aquelas indicativas do nível de satisfação com os serviços públicos prestados, propondo a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação dos serviços públicos;

XVII- garantir a adequação e a qualidade das informações dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas e que estejam inseridas no Portal da Ouvidoria Geral do Município;

XVIII- elaborar e encaminhar, no mínimo quadrimestralmente, relatório de recomendações e propostas de medidas para aprimoramento da prestação dos serviços e correção de falhas aos órgãos e entidades da Administração Pública;

XIX- elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas nos incisos X, XII, XIII e XVII deste artigo, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

XX- coordenar a Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos e as ações de Ouvidoria, acompanhando a sua implementação pelos órgãos e entidades prestadores de serviços públicos;

XXI- promover o debate e a troca de experiências sobre as boas práticas de atendimento aos cidadãos;

XXII- definir estratégias para melhorias do atendimento ao cidadão.

Art.16. São atribuições da Secretaria Municipal de Controle, Integridade e Transparência-SECONT, no âmbito da Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos:

I- coordenar e gerir, no âmbito de suas competências, a Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos;

II- promover a interlocução entre os órgãos e/ou entidades e a Ouvidoria no âmbito do controle, integridade e transparência;

III- promover e participar, com efetividade, da atualização e manutenção da Carta de Serviços ao Usuário;

IV- estabelecer padrões de funcionamento dos canais de atendimento de sua competência, buscando o seu contínuo aperfeiçoamento;

V- acompanhar o atendimento disponibilizado pelos órgãos e entidades, sob a coordenação da OGM, de forma a verificar a necessidade de seu aprimoramento; e

VI- promover inovações na prestação dos serviços públicos.

Art.17. São atribuições do titular e/ou dirigente de cada órgão, de entidade e de serviços delegados da Administração Municipal, responsável pela prestação dos serviços públicos, no âmbito da gestão da Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos:

I- coordenar e gerir, no âmbito de suas competências, a Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos, observadas as normas e diretrizes estabelecidas pela Ouvidoria Geral do Município;

II- coordenar e participar, com efetividade, da atualização e manutenção da Carta de Serviços ao Usuário;

III- estabelecer padrões de funcionamento dos canais de atendimento de sua competência, buscando o seu contínuo aperfeiçoamento;

IV- acompanhar o atendimento disponibilizado, de forma a verificar a necessidade de seu aprimoramento; e

V- promover inovações na prestação dos serviços públicos.

Art.18. Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal direta e indireta, por meio do respectivo titular ou dirigente máximo, deverão designar, no mínimo, dois servidores ou empregados municipais para atuarem como ouvidores descentralizados, aos quais competirá:

I- promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei Federal nº 13.460/2017;

II- receber, analisar e responder as manifestações encaminhadas por usuários por meio da Ouvidoria Geral do Município;

III- gerenciar a implantação da avaliação continuada dos serviços públicos na sua área de competência;

IV- processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação, com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados pela Ouvidoria Geral do Município;

V- conduzir a elaboração, atualização e manutenção da Carta de Serviços ao Usuário na sua área de atuação, de que trata o artigo 7º da Lei Federal nº 13.460/2017;

VI- incentivar a participação, a transparência, o acesso à informação e o controle social;

VII- produzir e analisar dados e informações sobre as atividades 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- fomentar e gerir mediações de conflitos a partir das manifestações apresentadas à sua apreciação, em conjunto com a Ouvidoria Geral do Município.

§1º Para o exercício das atribuições estabelecidas no caput deste artigo, os órgãos e entidades terão, mediante ato do Chefe do Poder Executivo, 01 (um) servidor e respectivo suplente, para representar a ouvidoria no órgão/entidade.

§2º A designação de que trata o caput deste artigo será divulgada no Diário Oficial do Município-DOM.

SEÇÃO III

DO PROCEDIMENTO A SER APLICADO NO RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO PÚBLICO

Art.19. As manifestações deverão ser apresentadas preferencialmente por meio eletrônico, em sistema informatizado próprio da Ouvidoria Geral do Município.

§1º Não será recusado o recebimento de manifestações, quando apresentadas por meio de canais disponíveis e em conformidade com o disposto na legislação pertinente em vigor.

§2º Sempre que a manifestação for recebida em meio físico, a Ouvidoria deverá promover a sua inserção no sistema a que se refere o caput deste artigo.

§3º Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal que receberem manifestação, no âmbito municipal, sobre matéria alheia à sua competência deverão encaminhá-la à Ouvidoria Geral do Município para as providências requeridas.

§4º Após a prévia análise e, caso necessário, poderão proceder o encaminhamento às unidades subordinadas responsáveis pela adoção das providências, as quais deverão responder nos prazos pré-estabelecidos, contados do recebimento do pedido no setor competente.

Art.20. Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise e manifestação, a Ouvidoria deverá solicitar ao usuário complementação de informações.

§1º Não serão admitidos pedidos de complementações sucessivas, exceto se referentes à situação surgida com a nova documentação ou novas informações a serem apresentadas.

§2º A manifestação poderá ser encerrada, sem produção de resposta conclusiva, quando o seu autor descumprir os deveres previstos no artigo 8º da Lei Federal nº 13.460/2017, deixar de expor os fatos conforme a verdade ou agir de modo temerário.

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

Parágrafo único. A resposta conclusiva do elogio conterá a informação sobre o encaminhamento e cientificarão ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata.

Art.22. 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 objetiva acerca do fato apontado.

Art.23. A solicitação de providências recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da solicitação conterá a informação objetiva acerca da possibilidade de atendimento, data de execução ou previsão de execução.

Art.24. A sugestão recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, que se manifestará acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida.

Art.25. A denúncia recebida será conhecida caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à administração pública chegar a tais elementos.

§1º A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre seu encaminhamento aos órgãos competentes e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento.

§2º 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- houver mais de uma denúncia contendo o mesmo objeto.

§3º Os órgãos e entidades da Administração Pública deverão informar à Ouvidoria a existência de denúncia praticada por qualquer agente ou servidor público, independente do nível do cargo.

Art.26. Os responsáveis por ações de ouvidoria, sob coordenação da OGM, poderão receber e coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação de tais serviços e de auxiliar na detecção e na correção de irregularidades.

§1º As informações referidas no caput deste artigo, quando não sejam identificadas ou não configurem manifestações nos termos da Lei Federal 13.460/2017, não acarretam obrigação de criação de resposta conclusiva.

§2º As informações que constituam comunicações de irregularidade deverão ser enviadas ao órgão ou entidade competente para sua apuração, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

Art.27. Será assegurada a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do usuário de serviços públicos ou do autor da manifestação, nos termos do disposto no artigo 31 da Lei Federal nº 12.527/2011, sujeitando-se o agente público às penalidades legais pelo seu uso indevido.

Parágrafo único. Caso indispensável à apuração dos fatos, o nome do denunciante será encaminhado ao órgão apuratório, que ficará responsável a restringir acesso à identidade do manifestante a terceiros.

CAPÍTULO IV

DO CONSELHO MUNICIPAL DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art.28. A participação dos usuários dos serviços públicos municipais no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços prestados, será feita por meio do Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos, previsto na Lei Federal nº 13.460/2017, órgão consultivo, vinculado à Ouvidoria Geral do Município.

§1º O Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos deverá, de forma prioritária, elaborar uma plataforma virtual que visará para produzir e responder enquetes que ajudarão a sociedade e a Administração Pública na identificação dos desafios e necessidades para o aprimoramento dos serviços públicos municipal.

§2º A participação no Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos não será remunerada a qualquer título, sendo considerado relevante serviço público.

Art.29. Além das atribuições previstas no parágrafo único do artigo 18 da Lei Federal nº 13.460/2017, compete ao Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos elaborar, aprovar e reformar, quando necessário, seu regimento interno.

Art.30. Os tipos de serviços públicos municipais a serem representados no Conselho serão definidos mediante regulamento, dentre aqueles mais utilizados e demandados à Ouvidoria Geral do Município.

Art.31. O Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos, observados os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, será composto de 14 (quatorze) membros titulares, acompanhados de seus respectivos suplentes, conforme representação e indicação a seguir discriminados:

I- 07 (sete) representantes dos usuários de serviços públicos municipais, preferencialmente dos seguintes eixos:

- a) zeladoria e urbanismo;
- b) transporte e mobilidade;
- c) educação;
- d) saúde;
- e) segurança e defesa civil;
- f) assistência social; e
- g) empreendedorismo e licenciamento.

II- 07 (sete) membros da Administração Municipal, dos seguintes órgãos públicos:

- a) 01 (um) representante da Ouvidoria Geral do Município;
- b) 01 (um) representante da Secretaria de Controle, Integridade e Transparência;
- c) 01 (um) representante da Secretaria Municipal de Educação;
- d) 01 (um) representante da Secretaria Municipal de Saúde;
- e) 01 (um) representante da Secretaria Municipal de Coordenação Geral do Planejamento e Gestão;

f) 01 (um) representante da Secretaria Municipal de Saneamento; e

g) 01 (um) representante da Secretaria Municipal de Economia.

§1º Os representantes da Administração Municipal e respectivos suplentes serão indicados pelos titulares das Secretarias Municipais.

§2º A escolha dos representantes dos usuários dos serviços públicos municipais será feita em processo aberto ao público, mediante Chamamento Oficial a ser publicado, pela Ouvidoria Geral do Município, no Diário Oficial do Município, com antecedência mínima de 90 (noventa) dias para ampla divulgação, contendo:

I- informações sobre o desempenho da função, atribuições e condições para a investidura, como conselheiro;

II- o endereço eletrônico institucional para recebimento das inscrições, as quais devem ser encaminhadas com a respectiva documentação do interessado;

III- a fixação de prazo para o envio das documentações;

IV- declaração de idoneidade, a ser assinada pelo interessado, atestando não estar condenado penalmente nem incurso em nenhuma das hipóteses de inelegibilidade previstas na Lei da Ficha Limpa.

§3º Findo o prazo do envio das inscrições será realizada audiência pública conduzida pelo Ouvidor Público Municipal, a ser publicada no Diário Oficial do Município com antecedência mínima de 01 (um) mês, para eleição dos representantes escolhidos, com direito a voto os usuários de serviços públicos, maiores de 18 anos, presentes à audiência.

§4º Na ausência ou impedimento do representante titular, assumirá as funções o respectivo suplente, tendo direito a voto somente nesses casos.

Art.32. Para a observância dos critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, com vista ao equilíbrio em seu desempenho, a escolha dos representantes dos usuários dos serviços públicos no processo aberto a que se refere o artigo 31, I deste decreto poderá depender da avaliação dos seguintes requisitos:

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;

IV- não ser agente público nem possuir qualquer vínculo com a administração pública.

Art.33. O mandato dos Conselheiros será de 02 (dois) anos, admitida uma recondução por igual período.

Art.34. O Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos terá um Presidente, um Vice-Presidente e um Secretário Geral, escolhidos na posse entre os conselheiros titulares, com mandato de 02 (dois) anos.

Art.35. No prazo de 30 (trinta) dias após a posse dos conselheiros, o Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos adotará providências no sentido de elaborar seu Regimento Interno, dispondo sobre as normas gerais de sua organização e funcionamento, submetendo-o à homologação por decreto do Prefeito Municipal.

Art.36. Poderão ser convidados a participar das reuniões do Conselho, com direito a voz e sem direito a voto, representantes do Ministério Público do Estado, da Defensoria Pública do Estado e da Ordem dos Advogados do Brasil.

**TÍTULO III
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

Art.37. Caberá representação à Ouvidoria Geral do Município no caso de descumprimento dos prazos e procedimentos previstos neste decreto.

Art.38. As situações de omissão ou conflito aparente de normas serão tratadas especificamente no âmbito da Ouvidoria Geral do Município.

Art.39. Este decreto entra em vigor na data de sua publicação.
GABINETE DO PREFEITO, 18 de dezembro de 2020.

ZENALDO RODRIGUES COUTINHO JÚNIOR
Prefeito Municipal de Belém

PORTARIA Nº 414/2020 – PMB, 18 DE DEZEMBRO DE 2020.

A CHEFE DO GABINETE DO PREFEITO, no uso das atribuições legais, com fulcro no art. 7º, inciso XIV, do Decreto Municipal nº 22.832 de 10.05.1991, e art. 3º, XIV, do Decreto nº 74.245 de 14.02.2013;

Considerando a Lei Federal nº 8.666/93, art. 67, e

Considerando a necessidade de gerenciamento e acompanhamento dos Contratos referentes às ações desenvolvidas nas áreas integrantes da estrutura do Gabinete do Prefeito, visando à observância das obrigações contratualmente assumidas, fiscalização, controle orçamentário e vigência dos instrumentos contratuais,

RESOLVE:

Art. 1º - DESIGNAR os servidores LEANDRO GALVÃO CROELHAS, matrícula: 0432253-033, para acompanhar e fiscalizar, com observância da legislação aplicável, a execução do 3º Termo Aditivo ao Contrato nº 009/2018-GAB.P, firmado entre o Gabinete do Prefeito e a empresa BANCO DO BRASIL S.A.

Art. 2º - Compete ao fiscal/servidor:

- Anotar, em registro próprio, todas as ocorrências relacionadas à execução do Contrato, providenciando a regularização das faltas e/ou defeitos observados;
- Elaborar relatórios mensais que serão enviados à Diretoria de Administração (DEAD), deste Gabinete, até o dia 10 subsequente de cada mês;
- Atestar o recebimento dos bens/prestação de serviços quanto à sua execução em conformidade com os termos do Contrato;
- Outras providências de responsabilidade do fiscal.

Art. 3º - Nos afastamentos ou impedimentos legais do servidor acima mencionado fica designado como sua substituta a servidora THALITA OLIVEIRA DE SOUZA, matrícula: 0249432-056.

Art. 4º - As decisões e providências que ultrapassarem a competência do fiscal do Contrato deverão ser solicitadas, por escrito, ao seu superior hierárquico, em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes.

Art. 5º - Esta Portaria permanece até a vigência contratual, podendo ser revogada, alterada ou prorrogada a qualquer tempo, a critério da autoridade competente.

Art. 6º - Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

BELÉM, 18 DE DEZEMBRO DE 2020.

MARIA LUCILENE REBELO PINHO
Chefe de Gabinete do Prefeito

PORTARIA Nº 397/2020 – PMB, DE 06 DE DEZEMBRO DE 2020.

O CHEFE DE GABINETE DO PREFEITO, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo Art. 7º do Decreto Nº 22.832/91, de 10 de maio de 1991;

Considerando a Portaria nº 074/2020 – PMB, de 12/02/2020 que estabeleceu 15 (dez) dias de férias, restando um saldo de 15 (quinze) dias para gozo em data oportuna;

RESOLVE:

Estabelecer o período de 07 a 21 de Dezembro de 2020, para o gozo de 15 (quinze) dias de férias restantes ao servidor SAMUEL NAZARENO MEIRELES ABEN ATHAR, matrícula 0387835-024, Assessor Superior, lotado no Gabinete do Prefeito.

MARCELO ROSSETTI PIMENTA
Chefe de Gabinete do Prefeito – em exercício

PORTARIA Nº 219/2020 – UCP/PROMABEN, 21 DE DEZEMBRO DE 2020

A COORDENADORA GERAL DA UNIDADE COORDENADORA DO PROGRAMA - UCP, no uso de suas atribuições legais, conforme a competência do Capítulo V, do Artigo nº 122, da Lei nº 7.502 de 20 de dezembro de 1990,

RESOLVE:

Art. 1º SUSPENDER o gozo de férias já remuneradas, por motivo de necessidade de serviço, da servidora ADRIANA PEREIRA MONTEIRO, matrícula nº 0470490-012, Assessora Superior – DAS 202.8 da UCP, concedidas por meio da Portaria nº 199/2020-UCP/PROMABEN, DE 05 DE NOVEMBRO DE 2020, publicada no DOM nº 14.118, DE 12 DE NOVEMBRO DE 2020, marcadas para o período de 15/12/2020 a 29/12/2020, devendo ser remarcadas em data posterior.

Art. 2º Revogam-se as disposições em contrário.
DÊ-SE CIÊNCIA, REGISTRE-SE, PUBLIQUE-SE E CUMPRE-SE.

LUCIANA SALES CORREA VASCONCELOS
Coordenadora Geral

AUTORIZAÇÃO– Processo nº 2020/001872187

Considerando o Memorando nº 46/2020/C.Conv.(fls.02), emitido pela servidora Munich M. M. Paixão, que informa o término da vigência do Contrato nº 009/2018, celebrado entre este Gabinete do Prefeito e o Banco do Brasil S.A.;

Considerando o Parecer Jurídico nº 90/2020 - Assessoria do Gabinete do Prefeito, da lavra da Assessora Stephanie Menezes da Costa, que conclui pela possibilidade legal da prorrogação do Contrato em epígrafe, em razão de sua natureza contínua (fls. 15/18);

Considerando que a Contratada, até a presente data, executou os serviços objeto do Contrato nº 009/2018, com regularidade e sem intercorrência, conforme manifestação do Fiscal do Contrato, Sr. Leandro Galvão Croelhas, às fls. 20;

Considerando o interesse do Banco do Brasil S.A em renovar o supramencionado Contrato, conforme demonstrado através do documento às fls. 22, da lavra do Sr. Fábio Raimundo Teixeira Soares (Gerente de Relacionamento) e do Sr.Helder Andey Campos Negrão (Gerente de Serviços);

Considerando que os preços da contratada Banco do Brasil, encontram-se compatíveis com a média dos praticados no mercado, conforme demonstrado às fls. 23/106 e da “PLANILHA DE COTAÇÃO DE PREÇOS”, comprovando a vantajosidade em prorrogar o presente Contrato (fls. 107);

Considerando a existência de disponibilidade orçamentária (DISPONIBILIDADE ORÇAMENTÁRIA nº 149/2020), conforme demonstrado pelo Assessor do Núcleo Setorial de Planejamento – NUSP/GAB.P, Sr. Antonio Marcus Bronze Branco, às fls. 109/110;

Considerando o Parecer Jurídico nº 97/2020 - Assessoria do Gabinete do Prefeito (fls. 147/150), da lavra da Assessora Stephanie Menezes da Costa, que aprova a Minuta do 3º Termo Aditivo ao Contrato nº 009/2018, constante às

AUTORIZAÇÃO– Processo nº 2020/001872187 página 02 de 02.

fls. 112/114, com fundamento no artigo 38, parágrafo único c/c 55 da Lei Federal nº 8.666/96 e

Considerando o Parecer nº 304/2020-CI/GAB (fls. 219/223), emitido pelos membros do Controle Interno, Ana Patrícia P. da Costa e Bárbara Michele Teles Barros, cujos termos corroboram os supramencionados Pareceres Jurídicos,

APROVO A SUPRACITADA MINUTA DO 3º TERMO ADITIVO, E AUTORIZO A PRORROGAÇÃO, pelo período de 12 (doze) meses, a contar de 05/01/2021, referente ao Contrato nº 009/2018, celebrado entre o Gabinete do Prefeito e o BANCO DO BRASIL S/A, no valor total estimado de R\$500,00 (quinhentos reais), pelo que deve ser providenciada a emissão do respectivo Empenho e elaboração do competente Termo Aditivo.

Em, 09 de dezembro de 2020.

MARCELO PIMENTA
Chefe de Gabinete, em exercício

EXTRATO 3º TERMO ADITIVO AO CONTRATO Nº 009/2018-GAB/PMB

PARTES: MUNICÍPIO DE BELÉM, POR MEIO DO GABINETE DO PREFEITO E A EMPRESA BANCO DO BRASIL S.A.
OBJETO DO 3º TERMO ADITIVO AO CONTRATO Nº 009/2018: CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE PAGAMENTO A FORNECEDORES DE BENS E SERVIÇOS E DE SERVIDORES
VIGÊNCIA: 05 de Janeiro de 2021 a 05 de janeiro de 2022.
MODALIDADE: Dispensa de Licitação
VALOR DO CONTRATO: R\$ 500,00 (Quinhentos reais).
DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA: Função Programática: 2.01.21.04.122.0007; Projeto Atividade: 2162; Sub-ação: 002; Tarefa: 001; Elemento de Despesa: 33.90.39.60; Fonte: 1001010000
DATA DE ASSINATURA: 18/12/2020.
ORDENADOR RESPONSÁVEL: MARIA LUCILENE REBELO PINHO/GABINETE DO PREFEITO
EMPRESA: LUIZ CLAUDIO SALES SANTOS DA SILVA/BANCO DO BRASIL S.A.

GUARDA MUNICIPAL DE BELÉM - GMB**PORTARIA Nº 974/2020 - GMB**

O INSPETOR GERAL DA GUARDA MUNICIPAL DE BELÉM, no uso de suas atribuições legais que lhe conferem o Art. 6º do Decreto nº 23.115 de 16 de agosto de 1991, e o Decreto nº 63.031/10 de 08 de março de 2010, e:

Considerando o Protocolo nº 04/2020, 03/2020, 05/2020 e 07/2020-Ouvidoria/GMB, que traz reclamações e denúncias, sobre abordagens praticadas por servidores Guardas Municipais.

Considerando ainda, que é dever da Administração Pública apurar fatos que contenham indícios de transgressão disciplinar cometida por parte de integrantes da Guarda Municipal de Belém.

RESOLVE:

Art. 1º - Tornar sem efeito as Portarias nº 521, 527, 528 e 530 de 2020.

Art. 2º - DETERMINAR a Instauração de PROCESSO ADMINISTRATIVO DISCIPLINAR, para apurar na forma de INQUÉRITO ADMINISTRATIVO, a responsabilidade dos servidores GM V OSMAR RAIMUNDO BARBOSA FILHO matrícula 0026999-013 e GM IV MAURICIO OTAVIO BARBOSA FARIAS matrícula 1872141-010 diante dos fatos apresentados no Processo 048/2020-GMB.