

na alínea "a" deste inciso, frente às especificidades da pessoa jurídica, para a mitigação de risco de ocorrência de atos lesivos constantes do art. 5º da Lei Federal nº 12.846/13.

II – demonstrar o funcionamento do programa de integridade na rotina da pessoa jurídica, com histórico de dados, estatísticas e casos concretos;

III – demonstrar a atuação do programa de integridade na prevenção, detecção e remediação do ato lesivo objeto da apuração.

§ 1º A pessoa jurídica deverá comprovar suas alegações, devendo zelar pela completude, clareza e organização das informações prestadas.

§ 2º A comprovação pode abranger documentos oficiais, correios eletrônicos, cartas, declarações, correspondências, memorandos, atas de reunião, relatórios, manuais, imagens capturadas da tela de computador, gravações audiovisuais e sonoras, fotografias, ordens de compra, notas fiscais, registros contábeis ou outros documentos, preferencialmente em meio digital.

Art. 56. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

PALÁCIO DO GOVERNO DO ESTADO DA PARAÍBA, em João Pessoa, 21 de maio de 2018; 130ª da Proclamação da República.

  
RICARDO VIEIRA COUTINHO  
Governador

DECRETO Nº 38.309 DE 21 DE MAIO DE 2018.

**Regulamenta, no âmbito do Poder Executivo Estadual, a Lei 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 art. 37 da Constituição Federal.**

O GOVERNADOR DO ESTADO DA PARAÍBA, no uso das atribuições que lhe confere o art. 86, inciso IV, da Constituição do Estado, e tendo em vista o disposto na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

**D E C R E T A:**

#### CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Este Decreto estabelece mecanismos para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública estadual, conforme preconiza a Lei Nacional nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 2º Para os efeitos deste 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 – reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

III – denúncia: comunicação de prática de suposto 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 ou atendimento recebido;

V – sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de 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 qual 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, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato, ou convênio.

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 a assegurar determinado direito de cidadania, de forma difusa ou para determinado segmento social, cultural, étnico ou econômico.

#### CAPÍTULO II 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.

Parágrafo único. Nas unidades que não dispõem de ouvidorias, poderá ser designado um agente público para atuar como correspondentes de ouvidoria com competência de responder como ouvidor.

Art. 4º Os cargos dos titulares das ouvidorias serão preferencialmente ocupados por servidores públicos efetivos ou empregados públicos, que possuam nível de escolaridade superior e experiência comprovada de pelo menos 1 (ano) ano em atividades relacionadas a serviços públicos.

§ 1º O cargo de Ouvidor deverá estar diretamente vinculado à autoridade máxima dos órgãos e entidades a que se refere o art. 1º desta norma, ou equivalente.

§ 2º A nomeação dos titulares das ouvidorias poderá ser submetida à apreciação do órgão do conselho de usuário.

Art. 5º Compete às ouvidorias:

I – promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei Federal 13.460, de 2017;

II – receber, analisar e responder às manifestações a elas 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. 14 deste Decreto, 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 de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei 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 com o usuário de serviços públicos, orientando-os acerca do tratamento de reclamações, sugestões e elogios recebidos; e  
IX – exercer ações de mediação e conciliação, bem como outras ações para a solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços e órgãos e entidades referidos no § 1º do art. 1º desta norma, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços públicos.

Parágrafo único. Para fins de cumprimento do inciso V deste artigo, cabe a autoridade de monitoramento estadual, designada nos termos do art. 40 da Lei nº 12.527/2011, manter atualizada a Carta de Serviços ao Usuário do órgão ao qual está vinculada.

Art. 6º Compete ao órgão central do sistema, quando exista:

I – formular e expedir atos normativos, diretrizes e orientações relativas ao correto exercício das competências e atribuições definidas nos Capítulos III e IV da Lei Federal nº 13.460, de 2017;

II – expedir orientações e diretrizes relativas ao correto exercício das competências e atribuições definidas no Capítulo VI deste Decreto e na 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 – manter base de dados com todas as manifestações recebidas pelas unidades de ouvidoria;

VIII – 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.

#### Seção I

##### DO RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES

Art. 7º As Ouvidorias deverão receber, analisar e responder às manifestações em linguagem simples, clara, concisa e objetiva.

§ 1º Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta norma 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 a informação pessoal própria ou de terceiros.

§ 3º É vedado 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 de reprodução de documentos, mídias digitais, postagem e correlatos.

§ 5º Está isento de ressarcir os custos a que se referem o § 4º aquele cuja situação econômica não lhe permita fazê-lo sem prejuízo do sustento próprio ou da família nos termos da Lei nº 7.115, de 29 de agosto de 1983.

Art. 8º As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio do sistema informatizado de que trata o inciso IV do art. 6º desta norma.

§ 1º Os órgãos e entidades poderão manter sistemas próprios de recebimento e tratamento de manifestações, de forma concomitante ao sistema de que trata o caput, desde que condicionados à transferência eletrônica de dados à base de dados 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. 9º Recebida a manifestação, as ouvidorias deverão realizar análise prévia e, caso necessário, encaminhá-la às áreas responsáveis, que ficarão com a incumbência de elaborar e apresentar resposta às respectivas ouvidorias para que se encaminhe aos demandantes, observando-se os prazos definidos no decreto 34.147, de 25 de julho de 2013.

§ 1º Os prazos indicados no caput poderão ser reduzidos em virtude de normas regulamentadoras específicas.

§ 2º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, em até 30 dias a contar do recebimento da manifestação, as ouvidorias deverão solicitar ao usuário pedido de complementação de informações, que deverá ser respondido em até 20 dias, sob pena de arquivamento, sem produção de resposta conclusiva.

§ 3º O pedido de complementação de informações interrompe uma única vez o prazo previsto no caput deste artigo, que passará a contar novamente a partir da resposta do usuário, sem prejuízo de complementações supervenientes.

§ 4º As ouvidorias poderão solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder dentro do prazo de até vinte dias, contados do recebimento no setor, prorrogáveis por igual período mediante justificativa expressa, sem prejuízo de norma que estabeleça prazo inferior.

Art. 10. As Ouvidorias assegurarão ao usuário a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação, nos termos do art. 31 da Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Parágrafo único. A preservação da identidade do manifestante dar-se-á com a proteção do nome, endereço e demais dados de qualificação dos manifestantes que serão documentados separadamente, aos quais serão dispensados o tratamento previsto no caput.

## Seção II

### Do elogio, da reclamação e da sugestão

Art. 11. 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.

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. 12. 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. 13. A sugestão recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público que deverá se manifestar acerca da 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. 14. As ouvidorias poderão receber e coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação de tais serviços, bem 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. 15. 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, sobre os 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.

## CAPÍTULO III

### DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Art. 16. Os órgãos e as entidades do Poder Executivo Estadual que prestam atendimento aos usuários dos serviços públicos, direta ou indiretamente, deverão elaborar e divulgar Carta de Serviços ao Usuário, no âmbito de sua esfera de competência.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar aos usuários dos serviços prestados pelo órgão ou pela entidade do Poder Executivo Estadual, as formas de acesso a esses serviços e os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público.

§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário serão disponibilizadas no Portal do Governo do Estado e/ou em cada sítio do órgão ou entidade.

§ 3º Da Carta de Serviços ao Usuário, deverão constar informações claras e precisas sobre cada um dos serviços prestados, especialmente as relativas a:

- I - serviços oferecidos;
- II - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;
- III - etapas para processamento do serviço;
- IV - prazo máximo para a prestação do serviço;
- V - forma de prestação do serviço;
- VI - locais e às formas de acessar o serviço; e
- VII - tempo médio de atendimento.

§ 4º Além das informações referidas no § 3º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

- I - usuários que farão jus à prioridade no atendimento;
- II - previsão de tempo de espera para o atendimento;
- III - prazo para a realização dos serviços;
- IV - mecanismos de comunicação com os usuários;
- V - procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações;
- VI - mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado;
- VII - tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento.

## CAPÍTULO IV

### DOS RECURSOS

Art. 17. Os usuários dos serviços públicos que tiverem os direitos garantidos neste Decreto desrespeitados poderão apresentar reclamação a Ouvidoria do Estado.

§ 1º O prazo para apresentar reclamação começará após se esgotar o prazo estipulado na Carta de Serviços do órgão.

§ 2º No caso de omissão de resposta e após decorrido o prazo estipulado na Carta de Serviços, o usuário poderá representar perante a Controladoria Geral do Estado.

§ 3º A Controladoria Geral do Estado poderá requerer esclarecimentos à Ouvidoria.

## CAPÍTULO V

### DO CONSELHO DE USUÁRIOS

Art. 18. Fica instituído o Conselho de Usuário, órgão colegiado de natureza consultiva, vinculado à Controladoria Geral do Estado, através do qual se dará a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e avaliação dos serviços públicos, sem prejuízo de outras formas previstas na legislação.

Parágrafo único. Ao Conselho de Usuário compete:

- I - acompanhar a prestação dos serviços;
- II - participar na avaliação dos serviços;
- III - propor melhorias na prestação dos serviços;
- IV - contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário; e
- V - acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor.

Art. 19. O Conselho de Usuário será composto por conselheiros, titulares e suplentes, dos seguintes órgãos e instituições:

I - entre os órgãos governamentais:

- a) um representante da Controladoria Geral do Estado;
- b) um representante da Ouvidoria Geral do Estado;
- c) um representante do Orçamento Democrático Estadual;
- d) um representante da Secretaria de Estado da Saúde;
- e) um representante da Secretaria de Estado da Educação.

II - entre as instituições da sociedade civil:

- a) um representante da Seção Paraíba da Ordem dos Advogados do Brasil;
- b) um representante do Fórum Paraibano de Combate à Corrupção (FOCCO/PB);
- c) um representante das entidades gerais de trabalhadores;
- d) um representante das instituições de ensino superior;
- e) um representante de entidade de defesa do consumidor;

§ 1º Caberá ao colegiado indicar a presidência do Conselho de Usuário, sendo elegíveis seus respectivos membros titulares.

§ 2º A representatividade titular dos órgãos governamentais ficará a cargo do titular da pasta, contudo fica facultada a indicação de membros do respectivo órgão para substituí-lo.

§ 3º Os membros titulares e suplentes do Conselho de Usuário serão designados pelo chefe do Poder Executivo, após consulta de sugestão de nomes às instituições representativas dos nichos de atuações constantes do inciso II do caput deste artigo.

§ 4º As indicações dos conselheiros das entidades do inciso II do caput deste artigo deverão ser apresentadas na forma de lista triplíce para membro titular, com respectiva lista triplíce para membro suplente.

§ 5º Os conselheiros suplentes exercerão a representação nas hipóteses de ausência ou impedimento dos respectivos titulares, e os sucederão, no caso de vacância.

Art. 20. A critério do Presidente do Conselho de Usuário, poderão ser especialmente convidados a participar das reuniões do colegiado, sem direito a voto, titulares de outros órgãos ou entidades públicas, bem como organizações e pessoas que representem a sociedade civil, sempre que da pauta constarem assuntos de sua área de atuação.

Art. 21. A participação no Conselho de Usuário é considerada serviço público relevante, não remunerado.

Art. 22. O Conselho de Usuário poderá instituir grupos de trabalho, de caráter temporário, para analisar matérias sob sua apreciação e propor medidas específicas.

Art. 23. Caberá à Controladoria Geral do Estado prover a infraestrutura necessária ao funcionamento do Conselho de Usuário, bem como garantir recursos materiais, humanos e financeiros, inclusive com despesas referentes a alimentação, deslocamento e estadia dos conselheiros, quando estiverem no exercício de suas atribuições.

Art. 24. As decisões do Conselho de Usuário serão tomadas por maioria absoluta dos votos, devendo ser lavradas atas das reuniões e registros de todos os documentos apresentados.

Art. 25. Caberá à presidência do Conselho de Usuário, num prazo de 90 (noventa) dias, contados a partir de sua instalação, apresentar proposta de Regimento Interno que, depois de aprovada por seus membros, será submetida ao chefe do Poder Executivo para homologação.

## CAPÍTULO VI

### DA AVALIAÇÃO E DA MELHORIA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 26. Os órgãos e as entidades do Poder Executivo estadual deverão utilizar ferramenta de pesquisa de satisfação dos usuários dos seus serviços, constante do Portal da Cidadania do Governo do Estado da Paraíba e utilizar os dados como subsídio relevante para reorientar e ajustar a prestação dos serviços.

§ 1º Os canais de ouvidoria e as pesquisas de satisfação objetivam assegurar a efetiva participação dos usuários dos serviços públicos na avaliação e identificar lacunas e deficiências na prestação dos serviços.

§ 2º Os órgãos e as entidades do Poder Executivo estadual deverão dar ampla divulgação aos resultados das pesquisas de satisfação.

## CAPÍTULO VII

### DAS SANÇÕES PELO DESCUMPRIMENTO

Art. 27. O servidor público ou o militar que descumprir o disposto neste Decreto estará sujeito às penalidades previstas nos regimentos próprios.

Art. 28. Cabe à Controladoria Geral do Estado e aos órgãos integrantes do sistema de controle interno do Poder Executivo estadual zelar pelo cumprimento do disposto neste Decreto e adotar as providências para a responsabilização dos servidores públicos e dos militares, e de seus superiores hierárquicos, que praticarem atos em desacordo com suas disposições.

Art. 29. Este decreto entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

PALÁCIO DO GOVERNO DO ESTADO DA PARAÍBA, em João Pessoa, 21 de maio de 2018, 130ª da Proclamação da República.

  
RICARDO VIEIRA COUTINHO  
Governador