

Decretos



ESTADO DA BAHIA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PALMEIRAS
Praça Dr. José Gonçalves, 11 – Palmeiras – Bahia
CNPJ: 13.922.638/0001-21



Decreto nº 117/2022

Regulamenta o direito ao acesso a informação, o Sistema de Informação ao Cidadão - SIC e o sítio oficial do Município de Palmeiras, nos termos da Lei n.º 12.527/2011; regulamenta a Lei n.º 13.460/17, institui a Ouvidoria do Poder Executivo municipal de Palmeiras e o sistema de ouvidoria eletrônico e institui a Carta de Serviços ao Usuário.

O PREFEITO MUNICIPAL DE PALMEIRAS, ESTADO DA BAHIA, no uso de suas atribuições legais e tendo em vista o que determina a Lei Orgânica Municipal,

Considerando

DECRETA:

CAPÍTULO I **DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

Art. 1º. Este Decreto regulamenta os procedimentos a serem observados por todos os órgãos integrantes da Administração Pública do Município de Palmeiras com o fim de garantir o acesso à informação, inclusive através do seu sítio eletrônico oficial, nos termos da Lei nº 12.527/2011, bem como os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da Administração Pública Municipal, direta e indireta, de que trata a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e regulamenta a Ouvidoria do Poder Executivo municipal.

Art. 2º. O disposto neste Decreto se aplica:

- I - aos órgãos da Administração Pública Municipal direta, autárquica e fundacional;
- II - às empresas estatais que recebam recursos do Município para o custeio total ou parcial de despesas de pessoal ou para o custeio em geral; e

Gabinete do Prefeito





ESTADO DA BAHIA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PALMEIRAS
Praça Dr. José Gonçalves, 11 – Palmeiras – Bahia
CNPJ: 13.922.638/0001-21



III - às empresas estatais que prestem serviços públicos, ainda que não recebam recursos do Município para custeio total ou parcial de despesas de pessoal ou para o custeio em geral.

Art. 3º. Os procedimentos previstos nesta norma objetivam assegurar o direito fundamental do acesso à informação, pautados nos princípios basilares da Administração Pública e nas seguintes diretrizes:

- I – observância da publicidade, tendo o sigilo como exceção;
- II – divulgação de informações gerais de interesse público, independentemente de requerimentos;
- III – utilização da tecnologia da informação, como ferramenta de eficiência, modernização e transparência;
- IV – fomento ao desenvolvimento da cultura e da transparência no âmbito da Administração do Município;

Parágrafo único. Os servidores públicos serão permanentemente capacitados para atuarem na implementação e correto funcionamento desta política de acesso à informação.

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

- I - reclamação - demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;
- II - denúncia - ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- III - elogio - demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;
- IV - sugestão - apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública municipal;
- V - solicitação de providências - pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades administração pública municipal;
- VI - certificação de identidade - procedimento de conferência de identidade do manifestante por meio de documento de identificação válido ou, na hipótese de manifestação por meio eletrônico, por meio de assentamento constante de cadastro público

Gabinete do Prefeito





ESTADO DA BAHIA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PALMEIRAS
Praça Dr. José Gonçalves, 11 – Palmeiras – Bahia
CNPJ: 13.922.638/0001-21



municipal, respeitado o disposto na legislação sobre sigilo e proteção de dados e informações pessoais; e

VII - decisão administrativa final - ato administrativo por meio do qual o órgão ou a entidade da administração pública municipal se posiciona sobre a manifestação, com apresentação de solução ou comunicação quanto à sua impossibilidade.

Art. 5º. É dever do Município de Palmeiras garantir o acesso à informação nas sedes dos órgãos ou entidades públicas e através do seu sítio oficial da rede mundial de computadores (*internet*) através de procedimentos ágeis, transparentes, práticos e céleres, com linguagem de fácil compreensão.

CAPÍTULO II

DISPOSIÇÃO GERAIS

Seção I

Do Sítio Oficial da Rede Mundial de Computadores

Art. 6º. O sítio oficial do Município de Palmeiras tem o domínio <https://www.palmeiras.ba.gov.br/> da rede mundial de computadores.

Art. 7º. O sítio eletrônico conterà os seguintes instrumentos aptos a garantir o acesso à informação:

- I – ferramenta de busca e busca avançada através do conteúdo, localizada na página principal do sítio, permitindo um acesso rápido e objetivo;
- II - linguagem de fácil compreensão;
- III – mapa do site, contendo todos os links disponíveis, como forma de facilitar o acesso pelo usuário;
- IV – *links* de notícias e eventos de interesse do Município;
- V – ferramenta de opção pelo tipo de navegação, em referência ao perfil, visando a eficientizar o acesso às informações e serviços de interesse de cada usuário;

Gabinete do Prefeito





ESTADO DA BAHIA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PALMEIRAS
Praça Dr. José Gonçalves, 11 – Palmeiras – Bahia
CNPJ: 13.922.638/0001-21



- VI – ferramenta de acessibilidade, com base nos padrões estabelecidos pelo governo eletrônico, compatíveis com leitores de tela, garantindo o acesso às informações por pessoas portadoras de deficiência, nos termos do art. 17 da Lei n.º 10.098/2000 e do Decreto Legislativo n.º 186/2008;
- VII – *link* de contato direto para viabilizar a comunicação com o suporte do sítio;
- VIII – canal eletrônico de comunicação entre a comunidade, denominado SIC – Serviço de Informação ao Cidadão, dando celeridade e praticidade no acesso às informações;
- IX – *link* transparência, com as informações relativas às licitações, contratos e aditivos, patrimônio público, Diário Oficial, Contas Públicas, receitas e despesas;
- X – *link* de serviços;
- XI – segurança, autenticidade, sigilo, proteção e integridade das informações trafegadas, através de sistema dotado de validação, conforme regras estabelecidas pela ICP-Brasil, e armazenamento em servidor próprio, com backups diários e manutenção 24 (vinte e quatro) horas por dia.

Seção II

Transparência ativa

Art. 8º. O sítio eletrônico oficial possibilitará o acesso às informações gerais de interesse público, referentes a cada órgão da Administração Pública Direta e Indireta, bem como das entidades públicas, independentemente de requerimento, dentre as quais:

- I – informação sobre suas competências, estrutura organizacional, endereços, telefones de contato, horários de atendimento;
- II – os registros de repasse ou transferências de recursos pelos quais o referido órgão foi beneficiado;
- III – registros das despesas de cada órgão ou entidade pública;
- IV – informações relativas aos procedimentos licitatórios instaurados por cada órgão ou entidade pública, sendo obrigatória a disponibilização dos respectivos editais, resultados e minutas dos contratos celebrados;
- V – dados gerais para acompanhamento dos programas, projetos, obras, ações em desenvolvimento por cada órgão ou entidade;

Gabinete do Prefeito





ESTADO DA BAHIA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PALMEIRAS
Praça Dr. José Gonçalves, 11 – Palmeiras – Bahia
CNPJ: 13.922.638/0001-21



VI – ferramenta com as respostas referentes as perguntas mais frequentes dos cidadãos;

VII – dados municipais gerais.

VIII – remuneração e subsídio recebidos por ocupante de cargo, posto, graduação, função e emprego público, incluindo auxílios, ajudas de custo e quaisquer outras vantagens pecuniárias, bem como proventos de aposentadoria e pensões daqueles que estiverem na ativa, de maneira individualizada.

Art. 9º. Os dirigentes máximos de cada órgão da Administração Direta e Indireta, e de cada entidade pública deverão designar/nomear, em até 5 (cinco) dias da publicação deste Decreto, o servidor responsável pela alimentação e atualização do sítio, no que concernem as informações constantes nos incisos do artigo anterior, referentes ao órgão ou entidade no qual esteja diretamente subordinado, com exceção do inciso VII.

§1º. Na hipótese de não ser possível a nomeação para cada órgão, fica autorizado a nomeação de número menor.

§2º. A ausência ou retardamento de cumprimento das obrigações previstas no *caput* deste artigo implicará em conduta ilícita.

Art. 10. A Secretaria de Governo designará, no mesmo prazo do artigo anterior, servidor responsável para alimentar e atualizar as informações relativas ao inciso VII do artigo 8º.

Parágrafo único. A ausência ou retardamento de cumprimento das obrigações previstas no *caput* deste artigo implicará em conduta ilícita, nos termos dos art. 61 deste Decreto.

Seção III

SIC – Serviço de Informação ao Cidadão

Transparência passiva

Art. 11. O Serviço de Informação ao Cidadão será exercido pelos órgãos e pelas entidades da Administração Pública, na forma presencial ou eletrônica.

Gabinete do Prefeito





ESTADO DA BAHIA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PALMEIRAS
Praça Dr. José Gonçalves, 11 – Palmeiras – Bahia
CNPJ: 13.922.638/0001-21



Art. 12. O atendimento presencial será realizado na Secretaria Municipal de Governo, localizada à Praça Dr. José Gonçalves, nº 11, nos horários de 08h:00min às 12h:00min e das 13h:00min às 17h:00min, com condições apropriadas para:

- a) atender e orientar o público quanto ao acesso às informações;
- b) informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades;
- c) protocolizar documentos e requerimentos de acesso a informações;
- d) realizar audiências públicas ou consultas públicas, incentivo à participação popular ou a outras formas de divulgação.

§1º. O atendimento presencial não dispensa o servidor de lançar pedido de impugnação no sistema do e-SIC, visando facilitar a emissão do relatório.

§2º. Sem prejuízo das atribuições conferidas, o Município de Palmeiras deverá capacitar os seus agentes para que exerçam as atividades previstas neste artigo.

Art. 13. O acesso à informação na forma eletrônica se dará através de um canal gratuito de comunicação com a comunidade, denominado e-SIC, cujo link estará disponível no sítio eletrônico do Município, permitindo o envio de requerimentos de acesso à informação, direcionada aos órgãos e entidades competentes pelo fornecimento da informação.

§1º O e-SIC pode ser utilizado por qualquer usuário, através de cadastramento prévio dos seguintes dados pessoais: nome completo, CPF, telefone, *e-mail* e endereço.

§2º O e-SIC permite que os usuários enviem documentos digitalizados no formato PDF, ODT, PNG e JPG para estimular a celeridade nas solicitações de acesso à informação.

§3º O e-SIC gera número de protocolo e registra cada requerimento enviado, no intuito de possibilitar o acompanhamento das solicitações através do sítio oficial pelos requerentes.

§4º O uso indevido da ferramenta pública oficial poderá ensejar aplicação das penalidades previstas no Código Penal.

Art. 14. Só poderão ser processadas através do SIC, manifestações que tratem de assuntos pertinentes às atividades e atribuições da Administração Pública do Município de Palmeiras.

Parágrafo único. Visando a conferir maior celeridade e efetividade ao atendimento, os usuários deverão elaborar suas manifestações com descrição objetiva, clara e precisa.

Gabinete do Prefeito





ESTADO DA BAHIA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PALMEIRAS
Praça Dr. José Gonçalves, 11 – Palmeiras – Bahia
CNPJ: 13.922.638/0001-21



Art. 15. Nos casos de requerimento através do e-SIC, o órgão ou entidade que tiver a solicitação direcionada, deverá fornecer a informação requerida de forma imediata, na hipótese de não ser possível o acesso imediato, deverá no prazo de 20 (vinte) dias, através do canal:

I – fornecer a informação requerida;

II – indicar as razões de fato ou de direito que impedem, total ou parcialmente, o fornecimento da informação pretendida;

III – comunicar que não possui a informação, indicando, se for de seu conhecimento, o órgão ou entidade que a detém, ou se possível, remeter a solicitação ao órgão e entidade competente, comunicando o fato ao requerente.

§ 1º Não sendo possível o fornecimento da informação através do e-SIC, deve ser indicada a data, o local e o modo para o requerente obter a solicitação, certidão ou efetuar a reprodução.

§ 2º O prazo previsto no *caput* pode ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, com ciência do requerente.

§ 3º Se a informação requerida estiver disponível ao público, em qualquer meio de acesso, o requerente será informado, através do e-SIC, sobre o lugar e as formas de consulta, obtenção e/ou reprodução da informação, procedimento que desonera o órgão ou entidade do seu fornecimento direto, salvo se o requerente não dispuser de meios próprios para realizar os procedimentos, ocasião em que o órgão ou entidade receptora deverá diligenciar o fornecimento da informação, mediante apresentação de declaração de pobreza.

§ 4º Caso a informação seja classificada como total ou parcialmente sigilosa, o requerente deverá ser informado sobre a possibilidade de interposição de recurso, prazos, condições e indicação da autoridade competente para sua apreciação.

§ 5º Havendo interposição de recurso pelo usuário, o e-SIC automaticamente remeterá a peça para a autoridade competente para julgamento.

Art. 16. O e-SIC possibilita o reencaminhamento do requerimento de acesso à informação, caso o usuário tenha direcionado a órgão ou entidade não competentes para o fornecimento

Gabinete do Prefeito





ESTADO DA BAHIA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PALMEIRAS
Praça Dr. José Gonçalves, 11 – Palmeiras – Bahia
CNPJ: 13.922.638/0001-21



da informação, reiniciando a contagem do prazo de resposta e cientificando o usuário acerca da remessa do seu pedido.

Parágrafo único. Quando não for possível o reencaminhamento, o servidor que recebeu a solicitação comunicará ao usuário que não possui a informação, indicando, se possível, o órgão e entidade que detém a informação requerida, ou ainda, remeter o requerimento a esse órgão ou entidade, cientificando o interessado da remessa de seu pedido de informação.

Art. 17. A utilização e fornecimento da informação através do e-SIC são gratuitos, salvo nos casos de necessária reprodução de documentos, situação que poderá ser requisitado prévio pagamento, limitado ao valor necessário ao ressarcimento do custo.

Parágrafo único. Estará isento do pagamento aquele requerente cuja situação econômica não permita dispor do valor sem prejuízo do sustento próprio ou da família, declarada nos termos da Lei n.º 7.115/1983.

Art. 18. Quando à informação requerida estiver contida em documento cuja manipulação prejudique a sua integridade, impossibilitando o envio através do e-SIC, deverá ser indicado local, data e horário, para fornecimento da cópia com certificação de confere com a original.

Parágrafo único. Quando houver impossibilidade de obtenção de cópias, o requerente pode, as suas expensas e sob supervisão de servidor público vinculado ao órgão ou entidade vinculados ao documento, reproduzir a informação por outro meio que não coloque em risco a conservação.

Seção IV

Da Estrutura Interna do Canal Eletrônico de Comunicação – e-SIC

Art. 19. Todas as manifestações registradas através do e-SIC serão direcionadas ao órgão ou entidade competente pelo fornecimento da informação.

§ 1º Será designado um servidor público para atuar como e-SIC-Gestor, cujas atribuições são cadastrar todos os órgãos e entidades do Município no e-SIC, para fins de

Gabinete do Prefeito





ESTADO DA BAHIA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PALMEIRAS
Praça Dr. José Gonçalves, 11 – Palmeiras – Bahia
CNPJ: 13.922.638/0001-21



direcionamento do requerimento, e monitorar o cumprimento das diligências, no menor prazo possível.

§ 2º O e-SIC-Gestor será designado por ato do Chefe do Poder Executivo, em até 5 (cinco) dias da publicação deste Decreto, podendo a Administração Pública Municipal atribuir gratificação a função, em razão do acúmulo de atividades, se previsto em Lei.

§ 3º Será nomeado, no mesmo prazo do parágrafo anterior, o e-SIC Gestor Substituto, que assumirá todas as atribuições do e-SIC-Gestor quando este necessitar se ausentar das suas atividades.

§ 4º O dirigente máximo de cada órgão da Administração Direta e Indireta, e de cada entidade pública, deverá designar/nomear, em até 5 (cinco) dias da publicação deste Decreto, um servidor responsável pelo fornecimento das informações requeridas através do e-SIC àquele órgão.

§ 5º Na hipótese de não ser possível a nomeação para cada órgão, nos termos do parágrafo anterior, fica autorizado a nomeação de número menor ou de um só órgão para atender as todas as solicitações de informação.

§ 6º A demora ou ausência de fornecimento da informação requerida ensejara aplicação das penalidades previstas no Estatuto dos Servidores Públicos do Município de Palmeiras.

Art. 20. O e-SIC gerenciará automaticamente os prazos de respostas das solicitações de acesso à informação e dos recursos interpostos pelos usuários que não concordarem com a decisão.

Art. 21. O e-SIC gera relatórios estatísticos, contendo a quantidade de pedidos de informação recebidos, atendidos e indeferidos, bem como informações genéricas sobre os solicitantes.

Gabinete do Prefeito





ESTADO DA BAHIA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PALMEIRAS
Praça Dr. José Gonçalves, 11 – Palmeiras – Bahia
CNPJ: 13.922.638/0001-21



CAPÍTULO III DA OUVIDORIA DO PODER EXECUTIVO MUNICIPAL

Art. 22. Fica instituída a Ouvidoria do Poder Executivo municipal, com a finalidade de coordenar as atividades de ouvidoria desenvolvidas pelos órgãos e pelas entidades da administração pública municipal a que se refere o art. 2º, disponibilizada no sítio oficial do Município.

Parágrafo único. A Ouvidoria somente poderá ser utilizada para finalidade pública e sobre temas que tratem de assuntos pertinentes às atividades da Administração Pública do Município de Palmeiras.

Art. 23. São objetivos da Ouvidoria do Poder Executivo Municipal:

- I - coordenar e articular as atividades de ouvidoria a que se refere este Decreto;
- II - propor e coordenar ações com vistas a:
 - a) desenvolver o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos; e
 - b) facilitar o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e na defesa de seus direitos;
- III - zelar pela interlocução efetiva entre o usuário de serviços públicos e os órgãos e as entidades da administração pública municipal responsáveis por esses serviços; e
- IV - acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei nº 13.460, de 2017, de acordo com os procedimentos adotados neste Decreto Municipal.

Art. 24. Todas as mensagens veiculadas através da Ouvidoria serão recepcionadas pelo Ouvidor-Geral, servidor de provimento efetivo ou em comissão da Administração Pública, vinculado a Secretaria de Governo, responsável pelo envio da mensagem ao servidor designado por cada órgão ou entidade para gerir a Ouvidoria no que lhe compete.

§ 1º O Ouvidor-Geral será designado por ato do Chefe do Poder Executivo, podendo a Administração Pública Municipal atribuir gratificação a função, em razão do acúmulo de atividades, caso previsto em Lei.

Gabinete do Prefeito





ESTADO DA BAHIA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PALMEIRAS
Praça Dr. José Gonçalves, 11 – Palmeiras – Bahia
CNPJ: 13.922.638/0001-21



§ 2º No ato da designação, será nomeado um Ouvidor-Substituto, que assumirá todas as atribuições do Ouvidor-Geral quando este necessitar se ausentar das suas atividades.

§ 3º Compete a cada órgão e entidade da Administração Pública designar um servidor responsável pelo fornecimento das informações requeridas através da Ouvidoria.

§ 4º Na hipótese de não ser possível à designação para cada órgão, nos termos do parágrafo anterior, fica autorizado à designação de número menor.

§ 5º Após o direcionamento das manifestações para os responsáveis de cada pasta, o Ouvidor-Geral fica responsável a monitorar o cumprimento das diligências, no prazo de 30 (trinta) dias, prorrogáveis por igual período.

§ 6º A Ouvidoria deve redirecionar as mensagens, caso a mesma seja remetida para órgão ou entidade não responsável pelo conteúdo.

Art. 25. As atividades de ouvidoria ficarão sujeitas à supervisão técnica do Ouvidor-Geral, sem prejuízo da subordinação administrativa ao órgão ou à entidade da administração pública municipal a que estiver subordinado.

Seção I

Das competências

Art. 26. Compete à Ouvidoria do Poder Executivo Municipal:

I - executar as atividades de ouvidoria previstas no art. 13 da Lei nº 13.460, de 2017;

II - propor ações e sugerir prioridades nas atividades de ouvidoria;

III - organizar e divulgar informações sobre atividades de ouvidoria e procedimentos operacionais;

IV - processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços públicos prestados, em especial sobre 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 nº 13.460, de 2017; e

Gabinete do Prefeito





ESTADO DA BAHIA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PALMEIRAS
Praça Dr. José Gonçalves, 11 – Palmeiras – Bahia
CNPJ: 13.922.638/0001-21



V - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimorar a prestação de serviços públicos e para corrigir falhas.

VI - estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei nº 13.460/17;

VII - promover a capacitação e o treinamento relacionados com as atividades de ouvidoria e de proteção e defesa do usuário de serviços públicos;

VIII – manter sistema informatizado de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades da administração pública municipal a que se refere o art. 2º, com vistas ao recebimento, à análise e ao atendimento das manifestações enviadas para a Ouvidoria do Poder Executivo municipal, cujo histórico dos documentos veiculados através da mesma devem ser arquivados e mantidos disponíveis aos cidadãos solicitantes;

IX - definir, em conjunto com a Secretaria de Governo, metodologia padrão para aferir o nível de satisfação dos usuários de serviços públicos;

X - manter base de dados com as manifestações recebidas de usuários, gerando relatórios de atendimentos por período.

XI - sistematizar as informações disponibilizadas pela Ouvidoria do Poder Executivo municipal, consolidar e divulgar estatísticas, inclusive aquelas indicativas de nível de satisfação dos usuários com os serviços públicos prestados; e

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

XIII - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações referentes às manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Parágrafo único. Os canais de atendimento ao usuário de serviços públicos dos órgãos e das entidades da administração pública municipal serão submetidos à supervisão técnica da Ouvidoria do Poder Executivo Municipal quanto ao cumprimento do disposto nos art. 13 e art. 14 da Lei nº 13.460, de 2017.

Gabinete do Prefeito





ESTADO DA BAHIA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PALMEIRAS
Praça Dr. José Gonçalves, 11 – Palmeiras – Bahia
CNPJ: 13.922.638/0001-21



Seção II

Do recebimento, da análise e da resposta de manifestações.

Art. 27. Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos do disposto neste Decreto, sob pena de responsabilidade do agente público.

§1º Qualquer usuário pode fazer uso da Ouvidoria de forma ilimitada, sendo facultativo a inclusão dos dados pessoais, através de cadastro no Portal do Município, a fim de serem utilizados para fins estatísticos.

§2º Os usuários podem enviar pela Ouvidoria documentos digitalizados em formatos PDF e ODT.

§3º Para cada registro na Ouvidoria será gerado número de protocolo para possibilitar o acompanhamento através do sitio oficial.

§4º O uso indevido da ferramenta pública oficial poderá ensejar aplicação das penalidades previstas na lei.

Art. 28. Os procedimentos de que trata este Decreto são gratuitos, vedada a cobrança de importâncias ao usuário de serviços públicos.

Art. 29. São vedadas as exigências relativas aos motivos que determinaram a apresentação de manifestações perante a Ouvidoria do Poder Executivo Municipal.

Art. 30. 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.

Art. 31. As manifestações serão apresentadas preferencialmente em meio eletrônico, por meio do Sistema de Ouvidoria eletrônica do Poder Executivo municipal - e-Ouv, de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades da Administração Pública Municipal a que se refere o art. 2º.

§ 1º Os órgãos e as entidades da Administração Pública Municipal a que se refere o art. 2º disponibilizarão o acesso ao e-Ouv em seus sítios eletrônicos, em local de destaque.

Gabinete do Prefeito





ESTADO DA BAHIA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PALMEIRAS
Praça Dr. José Gonçalves, 11 – Palmeiras – Bahia
CNPJ: 13.922.638/0001-21



§ 2º Na hipótese de a manifestação ser recebida em meio físico, a Ouvidoria do Poder Executivo municipal promoverá a sua digitalização e a sua inserção imediata no e-Ouv.

Art. 32. A Ouvidoria do Poder Executivo Municipal responderá às manifestações em linguagem clara, objetiva, simples e compreensível.

Art. 33. A Ouvidoria do Poder Executivo Municipal elaborará e apresentará resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de trinta dias, contado da data de seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa, e notificarão o usuário de serviço público sobre a decisão administrativa final.

§ 1º Recebida a manifestação, a Ouvidoria do Poder Executivo Municipal procederá à análise prévia e, se necessário, a encaminhará às áreas responsáveis pela adoção das providências necessárias no mesmo dia da sua leitura.

§ 2º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário de serviços públicos forem insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria do Poder Executivo municipal solicitará ao usuário a complementação de informações, que deverá ser atendida no prazo de trinta dias, contado da data de seu recebimento.

§ 3º Não serão admitidos pedidos de complementação sucessivos, exceto se referentes a situação surgida com a nova documentação ou com as informações apresentadas.

§ 4º A solicitação de complementação de informações suspenderá o prazo previsto no *caput*, que será retomado a partir da data de resposta do usuário.

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

§ 6º A Ouvidoria do Poder Executivo Municipal poderá solicitar informações às áreas dos órgãos e das entidades da Administração Pública Municipal responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder no prazo de vinte dias, contado da data de recebimento do pedido na área competente, prorrogável uma vez por igual período mediante justificativa expressa.

Gabinete do Prefeito





ESTADO DA BAHIA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PALMEIRAS
Praça Dr. José Gonçalves, 11 – Palmeiras – Bahia
CNPJ: 13.922.638/0001-21



Art. 34. O elogio recebido pela Ouvidoria do Poder Executivo Municipal será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público e à sua chefia imediata.

Art. 35. A reclamação recebida pela Ouvidoria do Poder Executivo Municipal 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. 36. A sugestão recebida pela Ouvidoria do Poder Executivo Municipal será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, à qual caberá manifestar-se acerca da possibilidade de adoção da providência sugerida.

Art. 37. A denúncia recebida pela Ouvidoria do Poder Executivo Municipal será conhecida na hipótese de conter elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios que permitam a administração pública municipal a alcançar tais elementos.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento, na hipótese de a denúncia não ser conhecida.

Art. 38. A Ouvidoria do Poder Executivo Municipal poderá coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação desses serviços e de auxiliar na detecção e na correção de irregularidades.

§ 1º As informações a que se refere o *caput*, quando não contiverem a identificação do usuário, não configurarão manifestações nos termos do disposto neste Decreto e não obrigam resposta conclusiva.

§ 2º As informações que constituírem comunicações de irregularidade, ainda que de origem anônima, serão enviadas ao órgão ou à entidade da administração pública

Gabinete do Prefeito





ESTADO DA BAHIA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PALMEIRAS
Praça Dr. José Gonçalves, 11 – Palmeiras – Bahia
CNPJ: 13.922.638/0001-21



municipal competente para a sua apuração, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

Art. 39. A Ouvidoria do Poder Executivo Municipal assegurará 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 art. 31 da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Parágrafo único. A inobservância ao disposto no *caput* sujeitará o agente público às penalidades legais pelo seu uso indevido.

CAPÍTULO IV

DA REGULAMENTAÇÃO DOS PROCEDIMENTOS

Seção I

Dos Recursos

Art. 40. É direito do requerente obter a decisão que negou, total ou parcialmente, o acesso a informação requerida, através de certidão ou cópia, que pode ser disponibilizada, se possível, através do canal eletrônico de comunicação.

Parágrafo único. Não sendo possível a disponibilização eletrônica, o requerente é cientificado através do e-SIC da existência de decisão sobre o seu requerimento, sendo indicado local e hora para obtenção do inteiro teor, por certidão ou cópia.

Art. 41. Da decisão que negou o acesso à informação, total ou parcialmente, cabe recurso no prazo de 10 (dez) dias a contar da ciência, dirigido ao Diretor ou Chefe do setor.

§ 1º Da negativa realizada pelo Diretor ou Chefe do setor, caberá recurso ao Secretário da respectiva pasta no prazo de 10 (dez) dias.

§ 2º Os Secretários terão o prazo de 5 (cinco) dias para se manifestar acerca dos recursos interpostos, cientificando os recorrentes da decisão exarada através do canal, não sendo possível, indicando local e data para sua obtenção.

Gabinete do Prefeito





ESTADO DA BAHIA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PALMEIRAS
Praça Dr. José Gonçalves, 11 – Palmeiras – Bahia
CNPJ: 13.922.638/0001-21



§ 3º O prazo, para fins desse artigo, começa a contar a partir da ciência do inteiro teor da decisão, através do sistema ou da sua obtenção nos locais indicados nos termos do *caput* do art. 18 deste Decreto.

Art. 42. Negado o acesso às informações pelos Secretários, total ou parcialmente, o requerente pode recorrer ao Chefe do Poder Executivo, que deliberará no prazo de 5 (cinco) dias, se:

- I – o acesso à informação não for classificado como sigiloso;
- II – a decisão de negativa de acesso à informação, total ou parcialmente classificado como sigilosa não indicar a autoridade classificadora ou hierarquicamente superior a quem possa ser dirigido pedido de acesso ou desclassificação;
- III – os procedimentos e classificação de informação sigilosa estabelecidas neste Decreto não forem observados;
- IV – estiverem sendo descumpridos prazos ou outros procedimentos previstos neste Decreto.

Parágrafo único. Verificada a procedência das razões do recurso interposto, o Chefe do Poder Executivo determinará ao órgão ou entidade responsável, que adote as providências necessárias para o fornecimento da informação requerida.

Seção II

Das Informações Pessoais e Sigilosas

Art. 43. O acesso à documentação para consulta e pesquisa de interesse particular, profissional, coletivo ou geral é garantido a todos os cidadãos, ressalvando-se os documentos/informações cujo sigilo seja imprescindível para garantir a segurança da sociedade e do Município, bem como a inviolabilidade da vida privada, da intimidade, da honra e da imagem das pessoas.

Art. 44. As informações pessoais são tratadas com transparência e com respeito à intimidade, vida privada, honra e imagem, bem como as liberdades e garantias individuais, tendo:

Gabinete do Prefeito





ESTADO DA BAHIA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PALMEIRAS
Praça Dr. José Gonçalves, 11 – Palmeiras – Bahia
CNPJ: 13.922.638/0001-21



I – acesso restrito, independentemente de não serem classificadas como sigilosas, pelo prazo máximo de 100 (cem) anos, contados a partir da sua produção, ficando acessível apenas por servidores, pelas pessoas a que se referem ou pessoal autorizado;

II – divulgação ou acesso por terceiros, apenas por previsão legal ou consentimento expresso da pessoa a que elas se referem.

§ 1º Aqueles que tiverem acesso às informações pessoais serão responsabilizados por uso indevido.

§ 2º O consentimento referido no inciso II do *caput* não será exigido quando as informações forem necessárias:

I - à prevenção e diagnóstico médico, quando a pessoa estiver física ou legalmente incapaz, e para utilização única e exclusivamente para o tratamento médico;

II - à realização de estatísticas e pesquisas científicas de evidente interesse público ou geral, previstos em Lei, sendo vedada a identificação da pessoa a que as informações se referirem;

III - ao cumprimento de ordem judicial;

IV - à defesa de direitos humanos; ou

V - à proteção do interesse público e geral preponderante.

§3º Sem prejuízo de outras classificações, são considerados sigilosos:

I - as informações referentes a prontuários médicos devem ser classificadas como sigilosos, conforme Resolução CFM n.º 1.638/2002, pelo que só podem ser fornecidas aos pacientes, representantes legais ou por ordem judicial;

II – notificações compulsórias contendo identificação de pacientes com doenças infecto contagiosas;

III – ficha cadastral com dados pessoais dos servidores públicos;

IV – dados fiscais repassados pelos contribuintes para efeito de cadastramento e lançamento fiscal;

V – os envelopes de habilitação e propostas em processos licitatórios de qualquer natureza, enquanto a Lei exigir que permaneçam lacrados;

Gabinete do Prefeito





ESTADO DA BAHIA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PALMEIRAS
Praça Dr. José Gonçalves, 11 – Palmeiras – Bahia
CNPJ: 13.922.638/0001-21



Art. 45. A classificação da informação como sigilosa e o seu grau de sigilo serão atribuições da Comissão de Gestão à Informação e deverão ser obedecidas pelos órgãos públicos nos documentos por eles produzidos.

Parágrafo único. Regulamento disporá sobre as atribuições da Comissão de Gestão à Informação e os procedimentos complementares relativos a classificação e reclassificação das informações como sigilosas.

CAPÍTULO V

DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Art. 46. Os órgãos e as entidades do Poder Executivo Municipal 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:

- I - os serviços prestados pelo órgão ou pela entidade do Poder Executivo Municipal;
- II - as formas de acesso aos serviços a que se refere o inciso I;
- III - os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público; e
- IV - os serviços publicados na Carta de Serviços do Governo Municipal.

§ 2º Da Carta de Serviços ao Usuário, deverão constar informações claras e precisas sobre cada um dos serviços prestados, especialmente as relativas:

- I - ao serviço oferecido;
- II - aos requisitos e aos documentos necessários para acessar o serviço;
- III - às etapas para processamento do serviço;
- IV - ao prazo para a prestação do serviço;
- V - à forma de prestação do serviço;
- VI - à forma de comunicação com o solicitante do serviço; e
- VII - aos locais e às formas de acessar o serviço.

§ 3º Além das informações referidas no § 2º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá, para detalhar o padrão de qualidade do atendimento, estabelecer:

- I - os usuários que farão jus à prioridade no atendimento;

Gabinete do Prefeito





ESTADO DA BAHIA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PALMEIRAS
Praça Dr. José Gonçalves, 11 – Palmeiras – Bahia
CNPJ: 13.922.638/0001-21



- II - o tempo de espera para o atendimento;
- III - o prazo para a realização dos serviços;
- IV - os mecanismos de comunicação com os usuários;
- V - os procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações;
- VI - o tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento;
- VII - os elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento;
- VIII - as condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto;
- IX - os procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível; e
- X - outras informações julgadas de interesse dos usuários.

Art. 47. São deveres do usuário:

- I - utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;
- II - prestar as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas;
- III - colaborar para a adequada prestação do serviço; e
- IV - preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata a Lei nº 13.460/17 e este Decreto.

CAPÍTULO VI

DA DIVULGAÇÃO AOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 48. A Carta de Serviços ao Usuário, a forma de acesso e as suas orientações de uso deverão ser objeto de permanente divulgação aos usuários dos serviços públicos, e mantidos visíveis e acessíveis ao público:

- I - nos locais de atendimento, por meio de extração das informações, em formato impresso, a partir da Carta de Serviços do Governo Municipal; e
- II - nos portais institucionais e de prestação de serviços na *internet*, a partir de *link* de acesso a Carta de Serviços do Governo Municipal.

Gabinete do Prefeito





ESTADO DA BAHIA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PALMEIRAS
Praça Dr. José Gonçalves, 11 – Palmeiras – Bahia
CNPJ: 13.922.638/0001-21



Art. 49. Fica vedado aos órgãos e às entidades da Administração Pública Municipal solicitar ao usuário do serviço público requisitos, documentos, informações e procedimentos cuja exigibilidade não esteja informada na Carta de Serviços.

§ 1º A disponibilização de informações sobre serviços públicos nos portais institucionais próprios dos órgãos e das entidades da Administração Pública Municipal não dispensa a obrigatoriedade da divulgação na Carta de Serviços.

§ 2º A criação ou a alteração do rol de requisitos, documentos, informações e procedimentos do serviço público deverá ser precedida de publicação na Carta de Serviços.

CAPÍTULO VII

DA AVALIAÇÃO E DA MELHORIA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 50. Os órgãos e as entidades do Poder Executivo Municipal deverão utilizar ferramenta de pesquisa de satisfação dos usuários dos seus serviços, constante da Carta de Serviços e do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal, 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 Municipal deverão dar ampla divulgação aos resultados das pesquisas de satisfação.

Art. 51. As avaliações da efetividade e dos níveis de satisfação dos usuários, de que trata o art. 24 da Lei nº 13.460, de 2017, serão feitas na forma definida em ato da Secretaria de Governo.

Art. 52. A Secretaria de Governo poderá publicar no Portal do Governo Municipal o *ranking* das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários e com melhor avaliação de serviços por parte dos usuários, de que trata o § 2º do art. 23 da Lei nº 13.460, de 2017.

Gabinete do Prefeito





ESTADO DA BAHIA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PALMEIRAS
Praça Dr. José Gonçalves, 11 – Palmeiras – Bahia
CNPJ: 13.922.638/0001-21



CAPÍTULO VII
DAS SANÇÕES PELO DESCUMPRIMENTO

Art. 61. Constituem condutas ilícitas que ensejam responsabilidade do agente público:

I - recusar-se ou retardar o fornecimento da informação requerida nos termos deste Decreto;

II – retardar deliberadamente o seu fornecimento ou fornecê-la intencionalmente de forma incorreta, incompleta ou imprecisa;

III - utilizar indevidamente, bem como subtrair, destruir, inutilizar, desfigurar, alterar ou ocultar, total ou parcialmente, informação que se encontre sob sua guarda ou a que tenha acesso ou conhecimento em razão do exercício das atribuições de cargo, emprego ou função pública;

IV - agir com dolo ou má-fé na análise das solicitações de acesso à informação;

V - divulgar ou permitir a divulgação ou acessar ou permitir acesso indevido à informação sigilosa ou informação pessoal;

VI - impor sigilo à informação para obter proveito pessoal ou de terceiro, ou para fins de ocultação de ato ilegal cometido por si ou por outrem;

VII - ocultar da revisão de autoridade superior competente informação sigilosa para beneficiar a si ou a outrem, ou em prejuízo de terceiros; e

VIII - destruir ou subtrair, por qualquer meio, documentos concernentes a possíveis violações de direitos humanos;

IX – ausência de alimentação ou atualização do sítio eletrônico oficial do Município de Palmeiras com as informações de interesse geral, quando esteja obrigado a fazer;

XI – retardar ou não cumprir as solicitações advindas do canal eletrônico de comunicação SIC;

XII – permita o acesso de terceiros no arquivo de documentos sigilosos;

§ 1º As infrações previstas no caput ficarão sujeitas as seguintes penas previstas no Estatuto dos Servidores Públicos do Município de Palmeiras.

§2º. O procedimento que apura a responsabilidade dos agentes públicos deverá respeitar o contraditório, ampla defesa e o devido processo legal, conforme Estatuto dos Servidores Públicos do Município de Palmeiras.

Gabinete do Prefeito





ESTADO DA BAHIA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PALMEIRAS
Praça Dr. José Gonçalves, 11 – Palmeiras – Bahia
CNPJ: 13.922.638/0001-21



§ 3º. Os usuários dos serviços públicos que tiverem os direitos garantidos neste Decreto desrespeitados poderão representar ao Controle Interno do Município.

§ 4º. Pelas condutas descritas no *caput*, pode o agente público responder, também, por improbidade administrativa, os termos da Lei n.º 8.429/92, Código Penal, DL 201/67.

Art. 62. A pessoa física ou entidade privada que detiver informações em virtude de vínculo de qualquer natureza com o poder público e deixar de observar o disposto neste Decreto estará sujeita às seguintes sanções:

I - advertência;

II - multa;

III - rescisão do vínculo com o poder público;

IV - suspensão temporária de participar em licitação e impedimento de contratar com a administração pública pelo prazo de 2 (dois) anos; e

V - declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a administração pública, até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.

§ 1º. As sanções previstas nos incisos I, III e IV poderão ser aplicadas juntamente com a do inciso II, assegurado o direito de defesa do interessado, no respectivo processo, no prazo de 10 (dez) dias.

§ 2º. A reabilitação referida no inciso V será autorizada somente quando o interessado efetivar o ressarcimento ao órgão ou entidade dos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso IV.

§ 3º. A aplicação da sanção prevista no inciso V é de competência exclusiva da autoridade máxima do órgão ou entidade pública, facultada a defesa do interessado, no respectivo processo, no prazo de 10 (dez) dias da abertura de vista.

Art. 63. Os órgãos e entidades públicas respondem diretamente pelos danos causados em decorrência da divulgação não autorizada ou utilização indevida de informações sigilosas ou informações pessoais, cabendo a apuração de responsabilidade funcional nos casos de dolo ou culpa, assegurado o respectivo direito de regresso.

Gabinete do Prefeito





ESTADO DA BAHIA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PALMEIRAS
Praça Dr. José Gonçalves, 11 – Palmeiras – Bahia
CNPJ: 13.922.638/0001-21



Parágrafo único. O disposto neste artigo aplica-se à pessoa física ou entidade privada que, em virtude de vínculo de qualquer natureza com órgãos ou entidades, tenha acesso à informação sigilosa ou pessoal e a submeta a tratamento indevido.

Art. 64. Cabe aos órgãos integrantes do sistema de Controle Interno do Poder Executivo Municipal zelar pelo cumprimento do disposto neste Decreto e adotar as providências para a responsabilização dos servidores públicos que praticarem atos em desacordo com suas disposições.

CAPÍTULO VIII

DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 65. Os órgãos e entidades públicas exigirão dos servidores e funcionários que direta ou indiretamente tenham conhecimento ou acesso a informações sigilosas termo de compromisso de manutenção de sigilo.

Parágrafo único. O termo de compromisso deve comprometer os servidores e funcionários a manutenção do sigilo após o desligamento do cargo.

Art. 66. Os órgãos e entidades públicas promoverão o treinamento, a capacitação, a reciclagem e o aperfeiçoamento de pessoal que desempenhe atividades inerentes a salvaguarda de documentos, informações e dados sigilosos.

Art. 67. Toda e qualquer pessoa que tiver conhecimento de documento sigiloso, nos termos deste Decreto, fica automaticamente responsável pela preservação do sigilo.

Art. 68. Fica aprovada a Política de Privacidade das informações coletadas e fornecidas pelo uso do sítio eletrônico oficial do Município de Palmeiras.

Art. 69. No intuito de conceder celeridade e eficiência as atividades administrativas, o sistema da Ouvidoria envia mensagens automáticas para os *e-mails* dos servidores designados para gerência do Canal por órgão e entidade.

Gabinete do Prefeito





ESTADO DA BAHIA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PALMEIRAS
Praça Dr. José Gonçalves, 11 – Palmeiras – Bahia
CNPJ: 13.922.638/0001-21



Art. 70. A Administração Pública Municipal poderá expedir normas complementares ao disposto neste Decreto.

Art. 71. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 72. Revogam-se as disposições em contrário.

GABINETE DO PREFEITO MUNICIPAL DE PALMEIRAS, 15 DE SETEMBRO DE 2022.

RICARDO OLIVEIRA GUIMARÃES
PREFEITO MUNICIPAL

Gabinete do Prefeito

