DECRETO Nº 46.622 DE 03 DE ABRIL DE 2019

REGULAMENTA A LEI FEDERAL Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017, QUE DISPÕE SOBRE PARTICIPAÇÃO, PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS, INSTITUI A REDE DE OUVIDORIAS E TRANSPARÊNCIA DO PODER EXECUTIVO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

O GOVERNADOR DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, no uso de suas atribuições constitucionais e legais, tendo em vista o que consta do Processo Administrativo SEI nº32/001/000676/2019;

CONSIDERANDO: - o princípio da eficiência, incluído no art. 37 da Constitucional da República Federativa do Brasil pela Emenda Constitucional n° 19, de 04 de junho de 1998; - a criação da Controladoria Geral do Estado, órgão central do Sistema de Controle Interno do Poder Executivo Estadual, conforme Lei Estadual n° 7.989, de 14 de junho de 2018; e - a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;

DECRETA: CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º - Este Decreto regulamenta a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública estadual, direta e indireta, de que trata a Lei Federal n° 13.460, de 26 de junho de 2017, e institui a Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro.

Art. 2° - O disposto neste Decreto se aplica:

I - aos órgãos da administração pública estadual direta, autárquica e fundacional;

II - às empresas estatais estaduais que recebam recursos do Tesouro Estadual para o custeio total ou parcial de despesas de pessoal ou para o custeio em geral; e

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

Art. 3º - Para os fins deste Decreto considera-se:

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

II - Unidade de Ouvidoria Setorial - integrante da estrutura organizacional dos órgãos e entidades da Administração Direta e Indireta do Poder Executivo, tecnicamente subordinada à Ouvidoria e Transparência Geral do Estado, responsáveis pelas atividades de ouvidoria e transparência.

III - sistema e-Ouv - sistema informatizado de Ouvidorias desenvolvido pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União e disponibilizado aos entes federados para o recebimento e tratamento de manifestações;

IV - 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.

CAPÍTULO II

OUVIDORIAS PÚBLICAS

Art. 4° - Fica instituída a Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro, desenvolvida pelos órgãos e pelas entidades da administração pública estadual a que se refere o art. 2°, sem prejuízo das demais funções que lhes são atribuídas por lei ou em ato normativo próprio, observado o princípio da segregação de funções.

Art. 5° - A Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro é parte integrante do Sistema de Controle Interno, instituído pela Lei nº 7.989, de 14 de junho de 2018, e tem por finalidade fomentar as atividades de ouvidoria e transparência, incluindo o controle social e a participação popular, por meio do recebimento, registro e tratamento de solicitações de acesso à informação e manifestações dos usuários dos serviços públicos.

Art. 6° - Integram a Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo Estadual:

I - como órgão central, a Controladoria Geral do Estado, por meio da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado; e

II - as ouvidorias dos órgãos e das entidades da administração pública estadual, conforme inciso III do art. 7° da Lei Estadual n° 7.989/18, denominadas Unidades de Ouvidoria Setoriais - UOS, ou equivalentes.

§ 1º - As UOS devem estar hierarquicamente subordinadas ao titular dos órgãos e entidades da Administração Direta e Indireta do Poder Executivo e tecnicamente à Ouvidoria e Transparência Geral do Estado.

§ 2º - Os órgãos da administração direta deverão ser responsáveis pelo recebimento e registro dos pedidos de acesso à informação e manifestações destinadas às entidades da administração indireta a eles vinculados, caso as referidas entidades não tenham implantado unidade de ouvidoria setorial, nos termos da alínea c, do § 5° do art. 7 ° da Lei 7.989/18.

Art. 7° - São atribuições da Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo estadual:

I - coordenar e articular as atividades de ouvidoria e transparência;

II - propor e coordenar ações com vistas a:

a) fomentar 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 entidades da administração pública estadual responsáveis por esses serviços; e

IV - implementar a Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7° da Lei Federal n° 13.460/17 e o art. 13 da Lei Estadual n° 6.052, de 23 de setembro de 2011.

Art. 8º - Sempre que solicitadas por ato devidamente fundamentado ou para atender a procedimento regularmente instituído, as UOS remeterão, ao órgão central, dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas.

Art. 9º - Os titulares das UOS devem possuir nível de escolaridade superior e, preferencialmente, experiência em ouvidoria ou atividades relacionadas ao atendimento ao usuário.

Parágrafo Único - Na nomeação dos titulares das UOS deve ser observado o disposto no art. 29 da Lei nº 7.989/18.

CAPÍTULO III

DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 10 - A Controladoria Geral do Estado, por meio da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado, editará normas para regulamentação dos Capítulos II, III, IV, V e VI da Lei Federal n° 13.460/17, necessárias ao funcionamento da Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo Estadual.

Art. 11 - Caberá representação à Controladoria Geral do Estado, por meio da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado, no caso de descumprimento dos procedimentos previstos neste Decreto.

Art. 12 - Os casos omissos no presente Decreto serão tratados pela Controladoria Geral do Estado, por meio da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado.

Art. 13 - Para o registro eletrônico das manifestações, os órgãos e entidades de que trata o art. 2º desde Decreto deverão utilizar o Sistema e-Ouv, disponibilizado pela Controladoria Geral da União com base no Termo de Adesão ao Programa de Fortalecimento das Ouvidorias - PROFORT - firmado com a Controladoria Geral do Estado.

Art. 14 - Os órgãos e as entidades que já possuírem sistemas próprios de recebimento e tratamento de manifestações adotarão as providências necessárias para a integração ao sistema e-Ouv, na forma estabelecida pelo órgão central da Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo estadual.

Art. 15 - Os procedimentos para recebimento e monitoramento das solicitações de acesso à informação, bem como demais procedimentos pertinentes à Transparência, referentes à Lei Federal n° 12.527, de 18 de novembro de 2011, estão definidos em legislação específica.

Art. 16 - Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário. Rio de Janeiro, 03 de abril de 2019 **WILSON WITZEL**