



# DIÁRIO OFICIAL

ESTADO DA PARAÍBA

Nº 16.623

João Pessoa - Terça-feira, 22 de Maio de 2018

Preço: R\$ 2,00

## ATOS DO PODER EXECUTIVO

DECRETO Nº 38.308 DE 21 DE MAIO DE 2018.

**Regulamenta no âmbito da Administração Pública do Estado da Paraíba a Lei Federal nº 12.846/2013, que dispõe sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a Administração Pública e dá outras providências.**

O GOVERNADOR DO ESTADO DA PARAÍBA, no uso das atribuições que lhe confere o art. 86, IV, da Constituição do Estado, combinado os Decretos nº 36.303, de 27 de outubro de 2015, e nº 36.396, de 27 de novembro de 2015, bem como as normas da Lei Federal 12.846, de 1º de agosto de 2013, que dispõe sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a Administração Pública,

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

### CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Este Decreto regulamenta, no âmbito da Administração Pública do Poder Executivo Estadual, o Processo Administrativo de Responsabilização - PAR, previsto no Capítulo IV da Lei Federal nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, que dispõe sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira.

§ 1º Aplica-se o disposto neste Decreto às sociedades empresárias e às sociedades simples, personificadas ou não, independentemente da forma de organização ou modelo societário adotado, bem como a quaisquer fundações, associações de entidades ou pessoas, ou sociedades estrangeiras, que tenham sede, filial ou representação no território brasileiro, constituídas de fato ou de direito, ainda que temporariamente.

§ 2º As sanções previstas na Lei nº 8.666/93, e/ou em outras normas de licitações e contratos da administração pública, cujas respectivas infrações administrativas guardem subsunção com os atos lesivos previstos na Lei Federal nº 12.846/13, serão aplicadas conjuntamente, nos mesmos autos, observando-se o procedimento previsto neste Decreto, desde que ainda não tenha havido o devido sancionamento por outros órgãos da Administração Pública.

Art. 2º A apuração da responsabilidade administrativa de pessoa jurídica que possa resultar na aplicação das sanções previstas no art. 6º da Lei Federal nº 12.846/13, será efetuada por meio de Processo Administrativo de Responsabilização - PAR, obrigatoriamente precedido de Procedimento de Investigação Preliminar - PIP, este de caráter sigiloso e não punitivo.

### CAPÍTULO II DO PROCEDIMENTO DE INVESTIGAÇÃO PRELIMINAR - PIP

Art. 3º O procedimento de investigação será destinado à averiguação de indícios de autoria e materialidade de todo e qualquer fato que possa acarretar a aplicação das sanções previstas na Lei Federal nº 12.846/13, e caberá exclusivamente ao órgão central do sistema de controle interno estadual.

Art. 4º O procedimento de investigação poderá ser inaugurado pela autoridade máxima do órgão previsto no artigo 3º deste Decreto:

I - de ofício;

II - em face de requerimento ou representação formulada por qualquer pessoa por qualquer meio legalmente permitido, desde que contenha informações sobre o fato e seu provável autor, bem como a qualificação mínima que permita sua identificação e localização;

III - por comunicação de outro órgão ou entidade estatal, acompanhado de despacho fundamentado da autoridade máxima contendo a descrição dos fatos, seus prováveis autores e devido enquadramento legal na Lei nº 12.846/2013, bem como da juntada da documentação pertinente.

§ 1º A competência administrativa prevista neste artigo poderá ser delegada, vedada subdelegação.

§ 2º O conhecimento por manifestação anônima não implicará ausência de providências, desde que obedecidos os mesmos requisitos para as representações em geral constantes no inciso II deste artigo.

§ 3º Sempre que tomar conhecimento de fato que possa ser objeto de responsabilização administrativa por qualquer dos atos lesivos na Lei Federal nº 12.846/13, a autoridade máxima de cada órgão deverá encaminhar, no prazo de 10 (dez) dias contados de sua ciência, comunicação formal ao órgão descrito no artigo 3º deste Decreto, sob pena de responsabilização penal, civil e administrativa, nos termos da legislação específica aplicável.

Art. 5º O servidor responsável pela investigação poderá utilizar-se de todos os meios probatórios admitidos em lei para a elucidação dos fatos e aqueles que lhe são correlatos.

§ 1º A autoridade máxima do órgão central do sistema de controle interno poderá:

I - requisitar nominalmente servidores estáveis do órgão ou entidade envolvida na ocorrência para auxiliar na investigação, sendo que, neste caso, a requisição terá caráter irrecusável.

II - solicitar, por intermédio da autoridade instauradora, ao órgão de representação judicial que requeira as medidas judiciais necessárias para a investigação das infrações, no País ou no exterior.

Art. 6º A investigação deverá ser concluída no prazo de 90 (noventa) dias, podendo ser prorrogado por igual período pela autoridade instauradora.

Art. 7º Esgotadas as diligências ou vencido o prazo constante do artigo anterior, o responsável pela condução do procedimento investigatório elaborará relatório conclusivo, o qual deverá conter:

I - os fatos apurados;

II - os seus autores;

III - os enquadramentos legais nos termos da Lei nº 12.846/13;

IV - a sugestão de arquivamento ou de instauração de PAR para apuração da responsabilidade da pessoa jurídica, bem como o encaminhamento para outras autoridades competentes, conforme o caso.

Art. 8º Recebidos os autos do procedimento de investigação na forma prevista no artigo anterior, a autoridade prevista no artigo 3º deste Decreto poderá determinar a realização de novas diligências, o arquivamento da matéria ou a instauração de PAR.

**Parágrafo único.** Em caso de fato novo e/ou novas provas, os autos do procedimento de investigação poderão ser desarquivados, de ofício ou mediante requerimento, pela autoridade descrita no artigo 3º deste Decreto, em despacho fundamentado.

### CAPÍTULO III DO PROCESSO ADMINISTRATIVO DE RESPONSABILIZAÇÃO

Art. 9º A competência para a instauração e julgamento do PAR é concorrente entre a autoridade máxima do órgão central do sistema de controle interno e a autoridade máxima do órgão ou entidade lesada em face da qual foi praticado o ato lesivo.

§ 1º A competência para a instauração e o julgamento do PAR poderá ser delegada, vedada a subdelegação.

§ 2º No âmbito da competência concorrente, tornar-se-á preventiva a autoridade que primeiro instaurar o PAR.

§ 3º Caso a entidade lesada seja uma Sociedade de Economia Mista ou Empresa Pública, a competência para a instauração e julgamento do PAR será, exclusivamente, do órgão central do sistema de controle interno.

#### Seção I

##### Da instauração, tramitação e julgamento do PAR

Art. 10. A instauração do processo administrativo para apuração de responsabilidade dar-se-á mediante portaria a ser publicada no Diário Oficial e deverá conter:

I - o nome e o cargo da autoridade instauradora;

II - o nome empresarial, a firma, a razão social ou a denominação da pessoa jurídica;

III - o número da inscrição da pessoa jurídica ou entidade no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica - CNPJ;

IV - os membros da comissão processante, com a indicação de um presidente;

V - a síntese dos fatos, as normas pertinentes à infração e a sanção cabível;

VI - o prazo para a conclusão do processo e a apresentação de relatório sobre os fatos apurados e eventual responsabilidade da pessoa jurídica.

**Parágrafo único.** Fatos não mencionados na portaria poderão ser apurados no mesmo processo administrativo de responsabilização, independentemente de aditamento ou complementação do ato de instauração, garantido o contraditório e a ampla defesa mediante nova notificação.

Art. 11. O PAR será conduzido por comissão processante composta por três servidores, sendo um Procurador do Estado, que deverá presidir a comissão, e dois efetivos e/ou estáveis e exercerá suas atividades com independência e imparcialidade, assegurado o sigilo necessário não apenas à elucidação do fato ou à preservação da imagem dos envolvidos, mas também ao interesse da administração pública, garantido o direito à ampla defesa e ao contraditório.

§ 1º A autoridade máxima do órgão central do sistema de controle interno poderá requisitar nominalmente servidores efetivos e/ou estáveis do órgão ou entidade envolvida na ocorrência para auxiliar na condução do PAR, sendo que, neste caso, a requisição terá caráter irrecusável.

§ 2º A comissão do PAR deverá autuar os indícios, provas e elementos que indiquem a prática dos atos lesivos contra a Administração Pública, numerando e rubricando todas as folhas.

§ 3º A comissão, para o devido e regular exercício de suas funções, poderá:

I - propor, cautelarmente e de forma fundamentada, a suspensão de procedimentos licitatórios, contratos ou quaisquer atividades e atos administrativos relacionados ao objeto do PAR, até a sua conclusão;

II - solicitar a atuação de especialistas com notório conhecimento, de órgãos e entidades públicas ou de outras organizações, para auxiliar na análise da matéria sob exame;

III - solicitar ao órgão de representação judicial que requeira as medidas judiciais necessárias para o processamento das infrações, no País ou no exterior.

§ 4º Os atos processuais poderão ser realizados por meio de videoconferência ou outro recurso tecnológico de transmissão de sons e imagens em tempo real, assegurado o direito ao contraditório e à ampla defesa.

§ 5º A pessoa jurídica poderá acompanhar o PAR por meio de seus representantes legais ou procuradores, restando-lhes assegurado amplo acesso aos autos com extração de fotocópias, vedada a sua retirada mediante carga da repartição pública.

§ 6º Os atos processuais serão públicos, salvo quando for decretado fundamentada-

mente o sigilo nas hipóteses em que o interesse público exigir ou quando houver informação protegida por sigilo legal, casos em que o direito de consultar os autos e pedir certidões será restrito às partes ou seus procuradores.

**Art. 12.** O prazo para conclusão do PAR não excederá 180 (cento e oitenta) dias, admitida prorrogação por igual período, por solicitação, em despacho fundamentado, do presidente da comissão à autoridade instauradora.

**Parágrafo único.** Suspende-se a contagem do prazo previsto no *caput* deste artigo:

I – pela propositura do acordo de leniência até o seu efetivo cumprimento;

II – quando o resultado do julgamento do PAR depender de fatos apurados em outro processo;

III – quando houver a necessidade de providências judiciais para o seu prosseguimento;

IV – por motivo de força maior.

**Art. 13.** Instaurado o PAR, a comissão processante notificará a pessoa jurídica para,

no prazo de 30 (trinta) dias, contados da data do recebimento da notificação, apresentar defesa escrita e especificar eventuais provas que pretende produzir.

§ 1º Do instrumento de notificação constará:

I – a identificação da pessoa jurídica e, se for o caso, o número de sua inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ;

II – a indicação do órgão ou entidade envolvido na ocorrência e o número do processo administrativo instaurado;

III – a descrição sucinta dos atos lesivos supostamente praticados contra a Administração Pública Estadual e as sanções cabíveis;

IV – a informação de que a pessoa jurídica tem o prazo de 30 (trinta) dias para, querendo, apresentar defesa escrita;

V – a indicação precisa do local onde a defesa poderá ser protocolizada;

§ 2º As notificações, bem como as intimações, serão feitas por via postal com aviso de recebimento ou por qualquer outro meio que assegure a certeza de ciência da pessoa jurídica acusada.

§ 3º A pessoa jurídica poderá ser intimada no domicílio de seu representante legal.

§ 4º Estando a parte estabelecida em local incerto, não sabido ou inacessível, ou ainda sendo infrutífera a intimação na forma do § 2º, será feita nova intimação por meio de edital publicado na imprensa oficial e no sítio eletrônico do órgão ou entidade pública responsável pela instauração e julgamento do PAR, contando-se o prazo para apresentação da defesa a partir da data de publicação do edital.

§ 5º As sociedades sem personalidade jurídica serão intimadas no domicílio da pessoa a quem couber a administração de seus bens, aplicando-se, caso infrutífera, o disposto no § 4º deste artigo.

**Art. 14.** Na hipótese de a pessoa jurídica requerer a produção de provas em sua defesa, a comissão processante apreciará a sua pertinência em despacho motivado e fixará prazo razoável, conforme a complexidade da causa e demais características do caso concreto, para a produção das provas deferidas.

§ 1º A pessoa jurídica poderá requerer todas as provas admitidas em direito e pertinentes à espécie, sendo-lhe facultado constituir advogado para acompanhar o processo.

§ 2º Serão recusadas, mediante decisão fundamentada, provas propostas pela pessoa jurídica que sejam ilícitas, impertinentes, desnecessárias, protelatórias ou intempestivas.

**Art. 15.** Tendo sido requerida a produção de prova testemunhal, incumbirá à pessoa jurídica juntar o rol das testemunhas no prazo de defesa e apresentá-las em audiência a ser designada pela comissão, independentemente de intimação e sob pena de preclusão.

§ 1º A pessoa jurídica poderá ser representada por preposto credenciado, que tenha pleno conhecimento dos fatos, munido de carta de preposição com poderes para confessar.

§ 2º Verificando que a presença do representante da pessoa jurídica poderá influir no ânimo da testemunha, de modo a prejudicar a verdade do depoimento, o presidente da comissão processante providenciará a sua retirada do recinto, prosseguindo na inquirição com a presença de seu defensor, fazendo o registro do ocorrido no termo de audiência.

§ 3º O depoimento das testemunhas no PAR observará o procedimento previsto na Lei Federal nº 9.784/99 que regulamenta o processo administrativo disciplinar no âmbito da administração federal, no que couber, aplicando-se, subsidiariamente, o Código de Processo Civil.

**Art. 16.** Concluídos os trabalhos de instrução, o PAR será encaminhado pela comissão processante ao órgão de representação judicial do ente público para, no prazo de 30 (trinta) dias,

apresentar manifestação quanto à observância e a regularidade do devido processo legal administrativo.

**Parágrafo único.** Findo o prazo a que se refere o *caput* deste artigo, com ou sem a manifestação, os autos serão devolvidos à comissão processante para elaboração de relatório final.

**Art. 17.** O relatório final da comissão processante deverá obrigatoriamente ser elaborado com a observância dos seguintes requisitos:

I – descrição dos fatos apurados durante a instrução probatória;

II – detalhamento das provas ou de sua insuficiência, bem como apreciação da defesa e dos argumentos jurídicos que a lastream;

III – indicação de eventual prática de ilícitos administrativos, cíveis ou criminais por parte de agentes públicos;

IV – caso tenha sido celebrado acordo de leniência, indicação do cumprimento integral de todas as suas cláusulas;

V – análise da existência e do funcionamento de programa de integridade;

VI – conclusão objetiva quanto à responsabilização ou não da pessoa jurídica e, se for o caso, sobre a desconconsideração de sua personalidade jurídica, sugerindo, de forma motivada, as sanções a serem aplicadas.

**Art. 18.** Após apresentação do relatório final, os autos do PAR serão imediatamente encaminhados à autoridade julgadora para a decisão devidamente motivada com a indicação dos fatos e fundamentos jurídicos, a qual deverá ser necessariamente proferida em 30 (trinta) dias.

**Parágrafo único.** A decisão prevista no *caput* deste artigo será publicada no Diário Oficial do Estado.

## Seção II Do Recurso

**Art. 19.** Caberá recurso administrativo, com efeito suspensivo, contra a decisão administrativa de responsabilização, o qual poderá ser interposto no prazo de 15 (quinze) dias, contados a partir da notificação da pessoa jurídica envolvida e do órgão de representação judicial do ente público.

**Art. 20.** O recurso previsto no artigo anterior deverá ser interposto perante órgão colegiado a ser criado por ato do Governador do Estado, o qual terá competência administrativa para admiti-lo, processá-lo e julgá-lo, e que será presidido, obrigatoriamente, pela autoridade máxima do órgão central do sistema de controle interno.

**Art. 21.** A não interposição de recurso administrativo no prazo previsto no art. 19 ou o seu julgamento definitivo pelo órgão colegiado competente gerará o trânsito em julgado da decisão administrativa sancionatória proferida.

**Parágrafo único.** Encerrado o processo na esfera administrativa, a decisão final será publicada no Diário Oficial do Estado, dando-se conhecimento de seu teor ao Ministério Público para apuração de eventuais ilícitos, inclusive quanto à responsabilidade individual dos dirigentes da pessoa jurídica ou seus administradores ou de qualquer pessoa natural, autora, coautora ou partícipe.

## Capítulo IV

### Da desconconsideração da personalidade jurídica

**Art. 22.** Na hipótese da comissão, ainda que antes da finalização do Relatório, constatar suposta ocorrência de uma das situações previstas no art. 14 da Lei Federal nº 12.846/13, dará ciência à pessoa jurídica e notificará os administradores e sócios com poderes de administração, informando sobre a possibilidade de a eles serem estendidos os efeitos das sanções que porventura venham a ser aplicadas àquela, a fim de que exerçam o direito ao contraditório e à ampla defesa.

§ 1º Poderá o Controlador-Geral do Estado requerer à comissão a inserção, em sua análise, de hipótese de desconconsideração da pessoa jurídica.

§ 2º A notificação dos administradores e sócios com poderes de administração deverá observar o disposto no artigo 13 deste Decreto, informar sobre a possibilidade de a eles serem estendidos os efeitos das sanções que porventura venham a ser aplicadas à pessoa jurídica e conter, também, resumidamente, os elementos que embasam a possibilidade de sua desconconsideração.

§ 3º Os administradores e sócios com poderes de administração terão os mesmos prazos previstos para a pessoa jurídica.

§ 4º A decisão sobre a desconconsideração da pessoa jurídica caberá ao Controlador-Geral do Estado e integrará a decisão a que alude o art. 18 deste Decreto.

§ 5º Os administradores e sócios com poderes de administração poderão recorrer da decisão que declarar a desconconsideração da pessoa jurídica, observado o disposto no art. 19 deste Decreto.

## Capítulo V

### Da simulação ou fraude na fusão ou incorporação

**Art. 23.** Para os fins do disposto no § 1º do artigo 4º da Lei Federal nº 12.846/13, havendo indícios de simulação ou fraude, a comissão examinará a questão, dando oportunidade para o exercício do direito à ampla defesa e contraditório na apuração de sua ocorrência.

§ 1º Havendo indícios de simulação ou fraude, o relatório da comissão será conclusivo sobre sua ocorrência.

§ 2º A decisão quanto à simulação e fraude será proferida pela autoridade julgadora e integrará a decisão a que alude o "caput" do artigo 18 deste Decreto.

## CAPÍTULO VI

### Da aplicação das sanções

**Art. 24.** As pessoas jurídicas estão sujeitas às seguintes sanções administrativas, nos termos do art. 6º da Lei Federal nº 12.846/13:

I – multa; e

II – publicação extraordinária da decisão administrativa condenatória.

## Seção I

### Da Multa

**Art. 25.** A multa-base será fixada levando-se em consideração não apenas a gravidade e a repercussão social da infração, mas também os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, jamais sendo inferior à vantagem auferida, quando for possível sua estimação.

**Art. 26.** São circunstâncias que sempre agravam o cálculo da multa:

I – valor do contrato firmado ou pretendido superior a R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais);



## GOVERNO DO ESTADO Governador Ricardo Vieira Coutinho

SECRETARIA DE ESTADO DA COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL

A UNIÃO Superintendência de Imprensa e Editora

BR 101 - Km 03 - Distrito Industrial - João Pessoa-PB - CEP 58082-010

**Gilson Renato de Oliveira**  
DIRETOR DE OPERAÇÕES

**Murillo Padilha Câmara Neto**  
DIRETOR ADMINISTRATIVO

**Alblego Lea Araújo Fernandes**  
SUPERINTENDENTE

**Lúcio Falcão**  
EDITOR DO DIÁRIO OFICIAL



Fones: 3218-6533/3218-6526 - E-mail: comercialuniaopb@yahoo.com.br

Assinatura: (83) 3218-6518

Anual ..... R\$ 400,00  
Semestral ..... R\$ 200,00  
Número Atrasado ..... R\$ 3,00

II – vantagem auferida ou pretendida pelo infrator superior a R\$300.000,00 (trezentos mil reais);

III – relação do ato lesivo com atividades fiscais da Secretaria de Estado da Receita ou a contratos, convênios ou termos de parceria na área de saúde, educação, segurança pública ou assistência social;

IV – reincidência, assim definida a ocorrência de nova infração, idêntica ou não à anterior, tipificada como ato lesivo pelo art. 5º da Lei Federal nº 12.846/13, em menos de cinco anos, contados da publicação do julgamento da infração anterior;

V – tolerância ou ciência de pessoas do corpo diretivo ou gerencial da pessoa jurídica;

VI – interrupção na prestação de serviço público ou do fornecimento de bens;

VII – paralisação de obra pública;

VIII – situação econômica do infrator com base na apresentação de índice de solvência geral e de liquidez geral superiores a 1 (hum) e demonstração de lucro líquido no último exercício anterior ao da ocorrência do ato lesivo.

**Artigos 27.** São circunstâncias atenuantes:

I – a não consumação do ato lesivo;

II – colaboração efetiva da pessoa jurídica com a investigação ou a apuração do ato lesivo, independentemente do acordo de leniência;

III – comunicação espontânea pela pessoa jurídica antes da instauração do processo administrativo em relação à ocorrência do ato lesivo;

IV – ressarcimento integral dos danos causados à Administração Pública antes da prolação da decisão administrativa condenatória.

**Artigo 28.** A aplicação da multa no percentual máximo ou mínimo estabelecidos no inciso I do artigo 6º da Lei Federal nº 12.846/13 independe do enquadramento da pessoa jurídica em todas as circunstâncias agravantes ou atenuantes.

**Artigo 29.** A comprovação pela pessoa jurídica da existência da implementação de um programa de integridade configurará causa especial de diminuição da multa e deverá se sobrepor a qualquer outra circunstância atenuante no respectivo cálculo.

§ 1º A avaliação do programa de integridade, para a definição do percentual de redução da multa, deverá levar em consideração as informações prestadas, e sua comprovação, nos relatórios de perfil e de conformidade do programa.

§ 2º O programa de integridade meramente formal e que se mostre absolutamente ineficaz para mitigar o risco de ocorrência de atos lesivos da Lei Federal nº 12.846/13, não será considerado para fins de aplicação do percentual de redução de que trata este artigo.

§ 3º A concessão do percentual máximo de redução fica condicionada ao atendimento pleno dos incisos do art. 52.

§ 4º Caso o programa de integridade avaliado tenha sido criado após a ocorrência do ato lesivo objeto da apuração, o inciso III do art. 52 será considerado automaticamente não atendido.

§ 5º A autoridade responsável poderá realizar entrevistas e solicitar novos documentos para fins da avaliação de que trata este artigo.

**Art. 30.** O valor da vantagem auferida ou pretendida equivale aos ganhos obtidos ou pretendidos pela pessoa jurídica que não ocorreriam sem a prática do ato lesivo, somado, quando for o caso, ao valor correspondente a qualquer vantagem indevida prometida ou dada a agente público ou a terceiros a ele relacionados.

**Art. 31.** Caso não seja possível utilizar o critério do valor do faturamento bruto da pessoa jurídica no ano anterior ao da instauração do processo administrativo, a multa-base incidirá:

I – sobre o valor do faturamento bruto da pessoa jurídica, excluídos os tributos, no ano em que ocorreu o ato lesivo, no caso de a pessoa jurídica não ter tido faturamento no ano anterior ao da instauração do processo administrativo;

II – sobre o montante total de recursos recebidos pela pessoa jurídica sem fins lucrativos no ano em que ocorreu o ato lesivo; ou,

III – nas demais hipóteses, sobre o faturamento anual estimável da pessoa jurídica, levando em consideração quaisquer informações sobre a sua situação econômica ou o estado de seus negócios, tais como patrimônio, capital social, número de empregados, contratos, dentre outras.

**Parágrafo único.** Nas hipóteses previstas neste artigo, o valor da multa será limitado entre R\$ 6.000,00 (seis mil reais) e R\$ 60.000.000,00 (sessenta milhões de reais).

**Art. 32.** O prazo para pagamento da multa será de 30 (trinta) dias, contado do trânsito em julgado. O inadimplemento acarretará a sua inscrição em Dívida Ativa do Estado.

**Art. 33.** A multa e o perdimento dos bens direitos e valores com fundamento neste decreto serão destinados aos órgãos ou entidades públicas lesadas.

**Parágrafo único.** Na forma e gradação previstas em lei, a multa aplicada será revertida para o Fundo Estadual de Combate à Corrupção – FECC, vinculado a Controladoria Geral do Estado, com a finalidade de fomentar os recursos para o aparelhamento e aperfeiçoamento das ações inerentes ao controle e combate a corrupção.

## Seção II

### Da Publicação Extraordinária da Decisão Administrativa Condenatória

**Art. 34.** No prazo máximo de 30 (trinta) dias após o trânsito em julgado da decisão no PAR, o extrato da decisão condenatória será publicado a expensas da pessoa jurídica, cumulativamente, nos seguintes meios:

I – Diário Oficial do Estado;

II – em meio de comunicação de grande circulação na área da prática da infração e de atuação da pessoa jurídica ou, na sua falta, em publicação de circulação nacional;

III – em edital afixado no próprio estabelecimento ou no local de exercício da atividade, em localidade que permita a visibilidade pelo público, pelo prazo mínimo de trinta dias;

IV – em seu sítio eletrônico, pelo prazo de trinta dias e em destaque na página principal do referido sítio.

**Parágrafo único.** O extrato da decisão condenatória também poderá ser publicado no sítio eletrônico oficial da Controladoria Geral do Estado.

## Seção III

### Dos encaminhamentos judiciais

**Art. 35.** As medidas judiciais, no País ou no exterior, como a cobrança da multa administrativa aplicada no PAR, a promoção da publicação extraordinária, a persecução das sanções referidas nos incisos I a IV do *caput* do art. 19 da Lei Federal nº 12.846/13, a reparação integral dos danos e prejuízos, além de eventual atuação judicial para a finalidade de instrução ou garantia do processo judicial ou preservação do acordo de leniência, serão solicitadas ao órgão de representação judicial ou

equivalente dos órgãos ou entidades lesados.

**Art. 36.** No âmbito da administração pública estadual, a atuação judicial será exercida pela Procuradoria Geral do Estado.

## CAPÍTULO VII DO ACORDO DE LENIÊNCIA

**Art. 37.** O acordo de leniência será celebrado com as pessoas jurídicas responsáveis pela prática dos atos lesivos previstos na Lei Federal nº 12.846/13, e dos ilícitos administrativos previstos na Lei nº 8.666/93, e em outras normas de licitações e contratos, com vistas à isenção ou à atenuação das respectivas sanções, desde que colaborem efetivamente com as investigações e o processo administrativo, devendo resultar dessa colaboração:

I – a identificação dos demais envolvidos na infração administrativa, quando couber; e  
II – a obtenção célere de informações e documentos que comprovem a infração sob apuração.

**Art. 38.** Compete ao titular da Controladoria Geral do Estado - CGE celebrar acordos de leniência no âmbito do Poder Executivo Estadual, nos termos do Capítulo V da Lei Federal nº 12.846/13, sendo facultada a participação do Ministério Público Estadual - MPPB, vedada a sua delegação.

**Art. 39.** O acordo de leniência será proposto pela pessoa jurídica, por seus representantes, na forma de seu estatuto ou contrato social, ou por meio de procurador com poderes específicos para tal ato, observado o disposto no art. 26 da Lei Federal nº 12.846/13.

§ 1º A proposta do acordo de leniência receberá tratamento sigiloso, conforme previsto no § 6º do artigo 16 da Lei Federal nº 12.846/13, e tramitará em autos apartados do processo administrativo de responsabilização.

§ 2º A proposta do acordo de leniência poderá ser feita até a conclusão do relatório a ser elaborado no PAR.

§ 3º O acesso ao conteúdo da proposta do acordo de leniência será restrito aos servidores especificamente designados pelo titular da CGE e do MPPB para participar da negociação do acordo de leniência, ressalvada a possibilidade de a proponente autorizar a divulgação ou compartilhamento da existência da proposta ou de seu conteúdo, desde que haja anuência da CGE.

**Art. 40.** A apresentação da proposta de acordo de leniência deverá ser realizada por escrito, conterá a qualificação completa da pessoa jurídica e de seus representantes, devidamente documentada, e incluirá ainda, no mínimo, a previsão de identificação dos demais envolvidos no suposto ilícito, quando couber, o resumo da prática supostamente ilícita e a descrição das provas e documentos a serem apresentados na hipótese de sua celebração.

§ 1º A proposta de acordo de leniência será protocolada na CGE, em envelope lacrado e identificado com os dizeres “Proposta de Acordo de Leniência nos termos da Lei Federal nº 12.846/13” e “Confidencial”.

§ 2º Uma vez proposto o acordo de leniência, a CGE poderá requisitar os autos de processos administrativos em curso em outros órgãos ou entidades da Administração Pública Estadual relacionados aos fatos objeto do acordo.

**Art. 41.** Uma vez apresentada a proposta de acordo de leniência, a CGE:

I – designará, por despacho, comissão responsável pela condução da negociação do acordo, composta por no mínimo 2 servidores públicos efetivos e/ou estáveis;

II – supervisionará os trabalhos relativos à negociação do acordo de leniência, podendo participar das reuniões relacionadas à atividade de negociação;

III – poderá solicitar os autos de processos administrativos de responsabilização em curso na CGE ou em outros órgãos ou entidades da administração pública estadual, relacionados aos fatos objeto do acordo;

**Parágrafo único.** O Secretário-Chefe da CGE poderá solicitar a indicação de servidor ou empregado do órgão ou entidade lesado para integrar a comissão de que trata o inciso I do presente artigo.

**Art. 42.** Compete à comissão responsável pela condução da negociação do acordo de leniência:

I – esclarecer à pessoa jurídica proponente os requisitos legais necessários para a celebração do acordo de leniência;

II – avaliar os elementos trazidos pela pessoa jurídica proponente que demonstrem:

a) ser a primeira a manifestar interesse em cooperar para a apuração de ato lesivo específico, quando tal circunstância for relevante;

b) a admissão de sua participação na infração administrativa;

c) o compromisso de ter cessado completamente seu envolvimento no ato lesivo; e

d) a efetividade da cooperação ofertada pela proponente às investigações e ao processo administrativo.

III – propor a assinatura de memorando de entendimentos;

IV – proceder à avaliação do programa de integridade, caso existente, nos termos deste Decreto;

V – propor cláusulas e obrigações para o acordo de leniência que, diante das circunstâncias do caso concreto, reputem-se necessárias para assegurar:

a) a efetividade da colaboração e o resultado útil do processo;

b) o comprometimento da pessoa jurídica em promover alterações em sua governança que mitiguem o risco de ocorrência de novos atos lesivos;

c) a obrigação da pessoa jurídica em adotar, aplicar ou aperfeiçoar programa de integridade; e

d) o acompanhamento eficaz dos compromissos firmados no acordo de leniência.

VI – submeter ao Secretário-Chefe da CGE relatório conclusivo acerca das negociações, sugerindo, de forma motivada, quando for o caso, a aplicação dos efeitos previstos pelo art. 46 deste Decreto.

**Art. 43.** Após manifestação de interesse da pessoa jurídica em colaborar com a investigação ou a apuração de ato lesivo previsto na Lei Federal nº 12.846/13, poderá ser firmado memorando de entendimentos com a CGE para formalizar a proposta e definir os parâmetros do acordo de leniência.

**Art. 44.** A fase de negociação do acordo de leniência pode durar até 60 (sessenta) dias, prorrogáveis, contados da apresentação da proposta.

§ 1º A pessoa jurídica será representada na negociação e na celebração do acordo de leniência por seus representantes, na forma de seu estatuto ou contrato social.

§ 2º Em todas as reuniões de negociação do acordo de leniência, haverá registro dos temas tratados, em memorando de entendimentos, em duas vias assinado pelos presentes, o qual será mantido em sigilo, devendo uma das vias ser entregue ao representante da pessoa jurídica.

**Art. 45.** A qualquer momento que anteceda à celebração do acordo de leniência, a pessoa jurídica proponente poderá desistir da proposta ou a CGE rejeitá-la.

§ 1º A desistência da proposta de acordo de leniência ou sua rejeição:

I – não importará em confissão quanto à matéria de fato nem em reconhecimento da prática do ato lesivo investigado pela pessoa jurídica;

II – implicará a devolução, sem retenção de cópias, dos documentos apresentados, sendo vedado o uso desses ou de outras informações obtidas durante a negociação para fins de responsabilização, exceto quando a administração pública tiver conhecimento deles por outros meios;

III – não será divulgada, ressalvado o disposto no § 3º do art. 39.

§ 2º O não atendimento às determinações e solicitações da CGE durante a etapa de negociação importará a desistência da proposta.

**Art. 46.** A celebração do acordo de leniência poderá:

I – isentar a pessoa jurídica das sanções previstas no inciso II do art. 6º e no inciso IV do art. 19 da Lei Federal nº 12.846/13;

II – reduzir em até 2/3 (dois terços), nos termos do acordo, o valor da multa aplicável, prevista no inciso I do art. 6º da Lei Federal nº 12.846/13; e

III – isentar ou atenuar, nos termos do acordo, as sanções administrativas previstas nos arts. 86 a 88 da Lei nº 8.666, de 1993, ou de outras normas de licitações e contratos.

§ 1º Os benefícios previstos no caput ficam condicionados ao cumprimento do acordo.

§ 2º Os benefícios do acordo de leniência serão estendidos às pessoas jurídicas que integrem o mesmo grupo econômico, de fato e de direito, desde que tenham firmado o acordo em conjunto, respeitadas as condições nele estabelecidas.

**Art. 47.** Do acordo de leniência constará obrigatoriamente:

I – a identificação completa da pessoa jurídica e de seus representantes legais, acompanhada da documentação pertinente;

II – a descrição da prática denunciada, incluindo a identificação dos participantes que a pessoa jurídica tenha conhecimento e relato de suas respectivas participações no suposto ilícito, com a individualização das condutas;

III – a confissão da participação da pessoa jurídica no suposto ilícito, com a individualização de sua conduta;

IV – a declaração da pessoa jurídica no sentido de ter cessado completamente o seu envolvimento no suposto ilícito, antes ou a partir da data da propositura do acordo;

V – a lista com os documentos fornecidos ou que a pessoa jurídica se obriga a fornecer com o intuito de demonstrar a existência da prática denunciada, com o prazo para a sua disponibilização;

VI – a obrigação da pessoa jurídica em cooperar plena e permanentemente com as investigações e com o processo administrativo, comparando, sob suas expensas, sempre que solicitada, a todos os atos processuais, até seu encerramento;

VII – o percentual em que será reduzida a multa, bem como a indicação das demais sanções que serão isentas ou atenuadas e qual grau de atenuação, caso a pessoa jurídica cumpra suas obrigações no acordo;

VIII – a previsão de que o não cumprimento, pela pessoa jurídica, das obrigações previstas no acordo de leniência resultará na perda dos benefícios previstos no § 2º do artigo 16 da Lei Federal nº 12.846/13;

IX – a natureza de título executivo extrajudicial do instrumento do acordo, nos termos do Código de Processo Civil;

X – a adoção, aplicação ou aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme os parâmetros estabelecidos no Capítulo VIII;

XI – o prazo e a forma de acompanhamento, pela CGE, do cumprimento das condições nele estabelecidas;

XII – as demais condições que a CGE considere necessárias para assegurar a efetividade da colaboração e o resultado útil do processo.

§ 1º A proposta de acordo de leniência somente se tornará pública após a efetivação do respectivo acordo, salvo no interesse das investigações e do processo administrativo.

§ 2º O percentual de redução da multa previsto no § 2º do artigo 16 da Lei Federal nº 12.846/13, e a isenção ou a atenuação das sanções administrativas estabelecidas nos artigos 86 a 88 da Lei nº 8.666/93, serão estabelecidos, na fase de negociação, levando-se em consideração o grau de cooperação plena e permanente da pessoa jurídica com as investigações e o processo administrativo, especialmente com relação ao detalhamento das práticas ilícitas, a identificação dos demais envolvidos na infração, quando for o caso, e as provas apresentadas, observado o disposto no § 3º deste artigo.

§ 3º Quando a proposta de acordo de leniência for apresentada após a ciência, pela pessoa jurídica, da instauração dos procedimentos previstos no caput do artigo 12 deste decreto, a redução do valor da multa aplicável será, no máximo, de até 1/3 (um terço).

**Art. 48.** Caso a pessoa jurídica que tenha celebrado acordo de leniência forneça provas falsas, omita ou destrua provas ou, de qualquer modo, comporte-se de maneira contrária à boa-fé e inconsistente com o requisito de cooperação plena e permanente, a CGE fará constar o ocorrido dos autos do processo, cuidará para que ela não desfrute dos benefícios previstos na Lei Federal nº 12.846/13, e comunicará o fato ao Ministério Público e fará constar no Cadastro Nacional de Empresas Punidas - CNEP.

**Art. 49.** No caso de descumprimento do acordo de leniência:

I – a pessoa jurídica perderá os benefícios pactuados e ficará impedida de celebrar novo acordo pelo prazo de 3 (três) anos, contados do conhecimento pela administração pública do referido descumprimento;

II – o PAR, referente aos atos e fatos incluídos no acordo, será retomado; e

III – será cobrado o valor integral da multa, descontando-se as frações eventualmente já pagas.

**Parágrafo único.** O descumprimento do acordo de leniência será registrado no CNEP.

**Art. 50.** Concluído o acompanhamento de que trata inciso XI do art. 47, o acordo de leniência será considerado definitivamente cumprido por meio de ato da CGE, que declarará:

I – a isenção ou cumprimento das sanções previstas nos incisos I e III do art. 46;

II – o cumprimento da sanção prevista no inciso II do art. 46.

## CAPÍTULO VIII DO PROGRAMA DE INTEGRIDADE

**Art. 51.** Para fins do disposto neste Decreto, programa de integridade consiste, no âmbito de uma pessoa jurídica, no conjunto de mecanismos e procedimentos internos de integridade, auditoria e incentivo à denúncia de irregularidades e na aplicação efetiva de códigos de ética e de conduta, políticas e diretrizes com objetivo de detectar e sanar desvios, fraudes, irregularidades e atos ilícitos praticados contra a administração pública estadual.

**Parágrafo único.** O programa de integridade deve ser estruturado, aplicado e atualizado de acordo com as características e riscos atuais das atividades de cada pessoa jurídica, a qual por sua vez deve garantir o constante aprimoramento e adaptação do referido programa, visando garantir sua efetividade.

**Art. 52.** Para fins do disposto no art. 29, o programa de integridade será avaliado, quanto a sua existência e aplicação, de acordo com os seguintes parâmetros:

I – comprometimento da alta direção da pessoa jurídica, incluídos os conselhos, evidenciado pelo apoio visível e inequívoco ao programa;

II – padrões de conduta, código de ética, políticas e procedimentos de integridade, aplicáveis a todos os empregados e administradores, independentemente de cargo ou função exercidos;

III – padrões de conduta, código de ética e políticas de integridade estendidas, quando necessário, a terceiros, tais como, fornecedores, prestadores de serviço, agentes intermediários e associados;

IV – treinamentos periódicos sobre o programa de integridade;

V – análise periódica de riscos para realizar adaptações necessárias ao programa de integridade;

VI – registros contábeis que reflitam de forma completa e precisa as transações da pessoa jurídica;

VII – controles internos que assegurem a pronta elaboração e confiabilidade de relatórios e demonstrações financeiras da pessoa jurídica;

VIII – procedimentos específicos para prevenir fraudes e ilícitos no âmbito de processos licitatórios, na execução de contratos administrativos ou em qualquer interação com o setor público, ainda que intermediada por terceiros, tal como pagamento de tributos, sujeição a fiscalizações, ou obtenção de autorizações, licenças, permissões e certidões;

IX – independência, estrutura e autoridade da instância interna responsável pela aplicação do programa de integridade e fiscalização de seu cumprimento;

X – canais de denúncia de irregularidades, abertos e amplamente divulgados a funcionários e terceiros, e de mecanismos destinados à proteção de denunciantes de boa-fé;

XI – medidas disciplinares em caso de violação do programa de integridade;

XII – procedimentos que assegurem a pronta interrupção de irregularidades ou infrações detectadas e a tempestiva remediação dos danos gerados;

XIII – diligências apropriadas para contratação e, conforme o caso, supervisão, de terceiros, tais como, fornecedores, prestadores de serviço, agentes intermediários e associados;

XIV – verificação, durante os processos de fusões, aquisições e reestruturações societárias, do cometimento de irregularidades ou ilícitos ou da existência de vulnerabilidades nas pessoas jurídicas envolvidas;

XV – monitoramento contínuo do programa de integridade visando seu aperfeiçoamento na prevenção, detecção e combate à ocorrência dos atos lesivos previstos no art. 5º da Lei Federal nº 12.846/13;

XVI – transparência da pessoa jurídica quanto a doações para candidatos e partidos políticos.

§ 1º Na avaliação dos parâmetros de que trata este artigo, serão considerados o porte e especificidades da pessoa jurídica, tais como:

I – a quantidade de funcionários, empregados e colaboradores;

II – a complexidade da hierarquia interna e a quantidade de departamentos, diretorias ou setores;

III – a utilização de agentes intermediários como consultores ou representantes comerciais;

IV – o setor do mercado em que atua;

V – os países em que atua, direta ou indiretamente;

VI – o grau de interação com o setor público e a importância de autorizações, licenças e permissões governamentais em suas operações;

VII – a quantidade e a localização das pessoas jurídicas que integram o grupo econômico;

VIII – o fato de ser qualificada como microempresa ou empresa de pequeno porte.

§ 2º A efetividade do programa de integridade em relação ao ato lesivo objeto de apuração será considerada para fins da avaliação de que trata o caput.

§ 3º Na avaliação de microempresas e empresas de pequeno porte, serão reduzidas as formalidades dos parâmetros previstos neste artigo, não se exigindo, especificamente, os incisos III, V, IX, X, XIII, XIV e XV do caput.

**Art. 53.** Para que seu programa de integridade seja avaliado, a pessoa jurídica deverá apresentar:

I – relatório de perfil;

II – relatório de conformidade do programa.

**Art. 54.** No relatório de perfil, a pessoa jurídica deverá:

I – indicar os setores do mercado em que atua em território nacional e, se for o caso, no exterior;

II – apresentar sua estrutura organizacional, descrevendo a hierarquia interna, o processo decisório e as principais competências de conselhos, diretorias, departamentos ou setores;

III – informar o quantitativo de empregados, funcionários e colaboradores;

IV – especificar e contextualizar as interações estabelecidas com a administração pública nacional ou estrangeira, destacando:

a) importância da obtenção de autorizações, licenças e permissões governamentais em suas atividades;

b) o quantitativo e os valores de contratos celebrados ou vigentes com entidades e órgãos públicos nos últimos três anos e a participação destes no faturamento anual da pessoa jurídica;

c) frequência e a relevância da utilização de agentes intermediários, como procuradores, despachantes, consultores ou representantes comerciais, nas interações com o setor público.

V – descrever as participações societárias que envolvam a pessoa jurídica na condição de controladora, controlada, coligada ou consorciada;

VI – informar sua qualificação, se for o caso, como microempresa ou empresa de pequeno porte.

**Art. 55.** No relatório de conformidade do programa, a pessoa jurídica deverá:

I – informar a estrutura do programa de integridade, com:

a) indicação de quais parâmetros previstos nos incisos do caput do art. 52 foram implementados;

b) descrição de como os parâmetros previstos na alínea “a” deste inciso foram implementados;

c) explicação da importância da implementação de cada um dos parâmetros previstos

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 – manter base de dados com todas as manifestações recebidas pelas unidades de ouvidoria;

VII – 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.