



Estado do Rio Grande do Sul  
**Prefeitura Municipal de Vista Alegre**

**DECRETO MUNICIPAL Nº 69/2019.**

**Regulamenta os procedimentos para a participação, a Proteção e a Defesa dos Direitos do Usuário de Serviços Públicos do Poder Executivo, inclusive da Administração Pública Indireta, de que trata a Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017; e Institui a Ouvidoria-Geral do Poder Executivo.**

**ALMAR ANTÔNIO ZANATTA**, Prefeito Municipal de Vista Alegre, Estado do Rio Grande do Sul, no uso de suas atribuições legais que lhe são conferidas pela Lei Orgânica Municipal e de conformidade com a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e a Lei Municipal nº 2.212/2019, de 24 de outubro de 2019 (artigo 14, parágrafo único);

**DECRETA:**

**Art. 1º.** Esta decreto regulamente e estabelece os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos do Poder Executivo, inclusive da Administração Indireta, de que trata a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e institui a Ouvidoria-Geral do Poder Executivo.

**Art. 2º.** Para os efeitos deste decreto, considera-se:

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

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

**III** - agente público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;

**IV** - manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações que tenham como objeto políticas ou serviços públicos prestados e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;

**V** - reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

**VI** - denúncia: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

**VII** - sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo Município;

**VIII** - elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

**IX** - solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração.

CNPJ: 92.403.583/0001-10



# Estado do Rio Grande do Sul

## Prefeitura Municipal de Vista Alegre

### CAPÍTULO II

#### DA OUVIDORIA DO PODER EXECUTIVO

**Art. 3º.** É criada a Ouvidoria-Geral do Poder Executivo, vinculada ao Gabinete do Prefeito Municipal, como órgão responsável, prioritariamente, pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados, sob qualquer forma ou regime, pelos órgãos e pelas entidades do Poder Executivo, inclusive da Administração Pública Indireta, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.

**Art. 4º.** Podem ser instituídas, por meio de ato regulamentar, unidades setoriais de ouvidorias nos órgãos ou entidades do Poder Executivo e da Administração Pública Indireta, ou designado servidor responsável pelas atividades de ouvidoria.

§ 1º. As unidades setoriais de ouvidorias serão, preferencialmente, diretamente subordinadas à autoridade máxima do órgão ou da entidade.

§ 2º. As atividades de ouvidoria das unidades setoriais ficarão sujeitas à orientação normativa e à supervisão técnica da Ouvidoria-Geral do Poder Executivo, sem prejuízo da subordinação administrativa ao órgão ou à entidade a que estiverem subordinadas.

#### Seção I

##### Das Atribuições

**Art. 5º.** São atribuições da Ouvidoria:

**I** – atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei nº 13.460, de 2017;

**II** - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

**III** - acompanhar a prestação dos serviços públicos, visando a garantir a sua efetividade e propor medidas para o seu aperfeiçoamento;

**IV** - receber, analisar e responder às manifestações a ela encaminhadas;

**V** - encaminhar às autoridades competentes as manifestações, solicitar informações a respeito das mesmas, acompanhando o tratamento e a sua efetiva conclusão;

**VI** – atender o usuário de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;

**VII** - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

**Art. 6º.** Compete à Ouvidoria-Geral do Poder Executivo:

CNPJ: 92.403.583/0001-10



## Estado do Rio Grande do Sul

# Prefeitura Municipal de Vista Alegre

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

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

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

**IV** - sistematizar as informações disponibilizadas pelas unidades setoriais de ouvidoria, consolidar e divulgar estatísticas, inclusive aquelas indicativas do nível de satisfação dos usuários com os serviços públicos prestados;

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

**Art. 7º.** Com vistas à realização dos seus objetivos, a ouvidoria deve:

**I** - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos;

**II** - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

### Seção II

#### Das Manifestações

**Art. 8º.** A Ouvidoria deverá receber, analisar e responder às manifestações em linguagem clara e objetiva.

**Art. 9º.** Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos deste decreto sob pena de responsabilidade do agente público.

§ 1º. As manifestações serão identificadas, entretanto não cabe à Ouvidoria fazer exigências quanto à identificação que inviabilizem sua apresentação.

§ 2º. São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação da manifestação.

§ 3º. A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

§ 4º. No caso de manifestação feita por meio eletrônico, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá ser requerido meio de certificação da identidade do requerente.

CNPJ: 92.403.583/0001-10



## Estado do Rio Grande do Sul

# Prefeitura Municipal de Vista Alegre

§ 5º. A manifestação sobre matéria alheia à competência do órgão ou entidade em que foi apresentada, deve ser protocolizada e encaminhada imediatamente à Ouvidoria-Geral do Poder Executivo para que faça o encaminhamento adequado.

**Art. 10.** As manifestações poderão ser apresentadas por meio dos seguintes canais de comunicação:

I - por meio de formulário eletrônico, disponível no *site*: [www.pmvistaalegre.com.br](http://www.pmvistaalegre.com.br).

II - por correspondência convencional;

III - na recepção do Centro Administrativo Municipal, através de atendimento presencial exclusivo;

**Parágrafo único.** A manifestação feita verbalmente será, imediatamente, reduzida a termo.

**Art. 11.** Recebida a manifestação a Ouvidoria deverá classificá-la como reclamação, denúncia, sugestão, elogio e solicitação, de acordo com as definições constantes neste decreto.

§ 1º. A classificação atribuída pelo usuário quando do encaminhamento da manifestação poderá ser alterada pela Ouvidoria se verificado que não está adequada.

§ 2º. As manifestações serão encaminhadas às autoridades responsáveis para as devidas providências, se for o caso.

**Art. 12.** O procedimento de análise das manifestações observará os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

**Parágrafo único.** A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende as seguintes etapas:

I - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;

II - emissão de comprovante de recebimento da manifestação com o respectivo número de protocolo;

III - análise e obtenção de informações, quando necessário;

IV - decisão administrativa final;

V - ciência ao usuário.

**Art. 13.** A Ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até trinta dias contados do recebimento, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período.

§ 1º. Recebida a manifestação, a Ouvidoria deverá realizar análise prévia e, caso necessário, no prazo máximo de cinco dias, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

CNPJ: 92.403.583/0001-10



## Estado do Rio Grande do Sul

# Prefeitura Municipal de Vista Alegre

§ 2º. Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, em até dez dias a contar do seu recebimento a Ouvidoria deverá solicitar a complementação de informações que deverá ser atendida em até vinte dias, sob pena de arquivamento da manifestação.

§ 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. A Ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente aos agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

**Art. 14.** Quando a manifestação for denúncia, desde que contenha elementos mínimos de autoria e materialidade, deverá ser encaminhada para o órgão competente para as devidas providências.

§ 1º. Esgotado o prazo de que trata esse decreto sem a conclusão do procedimento de apuração da denúncia pelo órgão competente, considera-se como conclusiva a comunicação com o encaminhamento ao órgão competente.

§ 2º. O órgão competente encaminhará à Ouvidoria-Geral do Poder Executivo o resultado final do procedimento de apuração da denúncia que deverá dar conhecimento ao usuário acerca dos desdobramentos da sua manifestação.

### Seção III

#### Do Relatório de Gestão

**Art. 15.** A Ouvidoria-Geral do Poder Executivo deverá elaborar, anualmente, no mês de junho relatório de gestão que irá consolidar as informações referentes ao recebimento, análise e resposta às manifestações recebidas e, com base nelas, apontará as falhas e sugerirá melhorias na prestação dos serviços públicos.

**Art. 16.** O relatório de gestão deverá indicar, ao menos:

- I – o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II – os motivos das manifestações;
- III – a análise dos pontos recorrentes;
- IV – as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

**Art. 17.** O relatório de gestão será:

- I – encaminhado ao Prefeito Municipal;
- II – disponibilizado integralmente na página oficial do Poder Executivo na internet.

CNPJ: 92.403.583/0001-10



Estado do Rio Grande do Sul  
**Prefeitura Municipal de Vista Alegre**

**Seção IV**

**Da Organização**

**Art. 18.** A estrutura administrativa da Ouvidoria-Geral será composta por 01 (um) servidor dos quadros de pessoal do Poder Executivo e designado pelo Prefeito.

**Parágrafo único.** O Servidor designado no termos do caput do presente artigo será o Ouvidor-Geral do Poder Executivo.

**CAPÍTULO III**

**DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**

**Art. 19.** Os órgãos e entidades abrangidos por este decreto divulgarão Carta de Serviços ao Usuário com o objetivo de informar o usuário sobre os serviços prestados, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

**Art. 20.** A Carta de Serviços ao Usuário especificará, com relação a cada um dos serviços prestados, informações claras e precisas relacionadas a:

- I - serviços oferecidos;
- II - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;
- III - principais etapas para processamento do serviço;
- IV - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
- V - forma de prestação do serviço;
- VI - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

**Parágrafo único.** A Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar, também, os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

- I - prioridades de atendimento;
- II - previsão de tempo de espera para atendimento;
- III - mecanismos de comunicação com os usuários;
- IV - procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários;
- V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

**Art. 21.** A Carta de Serviços ao Usuário deverá ser atualizada pelo órgão ou entidade responsável pela prestação do serviço público anualmente ou sempre que houver alteração com relação ao serviço.

CNPJ: 92.403.583/0001-10



Estado do Rio Grande do Sul  
**Prefeitura Municipal de Vista Alegre**

**Art. 22.** A Carta de Serviços ao Usuário ficará disponível no sítio eletrônico do órgão na internet.

**CAPÍTULO V**

**DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Art. 23.** As autoridades ou servidores dos órgãos e entidades abrangidos por esta decreto prestarão colaboração e informações à Ouvidoria-Geral do Poder Executivo nos assuntos que lhe forem pertinentes, submetidos a sua apreciação.

**Art. 24.** Este decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Gabinete do Prefeito Municipal de Vista Alegre (RS), 01 de novembro de 2019.

  
Almar Antônio Zanatta  
Prefeito Municipal

Registre e Publique-se

  
Tania Marcia Zanella  
Secretaria Municipal da Administração

20-12-87

VISTA ALEGRE

05-09-88