



MUNICÍPIO DE SANTA ROSA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

DECRETO Nº 104, DE 25 DE JUNHO DE 2019.

Dispõe sobre os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos do Poder Executivo do Município de Santa Rosa, inclusive da Administração Pública Indireta, institui a Ouvidoria e o Conselho de Usuários de Serviços Públicos e dá outras providências.

O PREFEITO MUNICIPAL DE SANTA ROSA, Estado do Rio Grande do Sul, no uso das atribuições que lhe são conferidas pela Lei Orgânica do Município, art. 55, de conformidade com o Processo Administrativo (PA) nº 1.534, de 20 de fevereiro de 2019, e

CONSIDERANDO a redação da 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 estabelece os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, pela Administração Direta e Indireta do Poder Executivo Municipal, institui a Ouvidoria-Geral do Poder Executivo e o Conselho de Usuários de Serviços Públicos, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.

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, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;

IV – ouvidor: agente público designado para atuar como responsável pela ouvidoria municipal, receber as manifestações dos usuários e, de forma imparcial, atuar em defesa dos direitos individuais, combatendo erros, omissões e abusos;

V – 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;

VI – reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

VII – denúncia: comunicação de prática de irregularidade ou de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;

VIII – sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo Município;

IX – elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

X – solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração.

CAPÍTULO II
DA OUVIDORIA MUNICIPAL

Art. 3º É criada a Ouvidoria do Município de Santa Rosa, vinculada ao Gabinete do Prefeito, como órgão responsável, prioritariamente, 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.



**MUNICÍPIO DE SANTA ROSA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**

Art. 4º Podem ser instituídas unidades de ouvidoria nos órgãos ou entidades da Administração Pública Municipal, designando servidor responsável – o Ouvidor, pelas atividades de ouvidoria.

Parágrafo único. As unidades de ouvidorias serão subordinadas à autoridade máxima do órgão da Administração Pública.

**Seção I
Das Atribuições**

Art. 5º São atribuições da Ouvidoria do Município:

I – atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho 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;

VIII – manter sigilo, quando solicitado, sobre denúncias e reclamações, bem como sobre sua fonte, providenciando, junto aos órgãos competentes, proteção aos denunciantes;

IX – O ouvidor e os servidores que atuarem na Ouvidoria também deverão guardar sigilo sobre os dados e informações pertinentes aos assuntos a que tiverem acesso em decorrência do exercício de suas funções, utilizando-os exclusivamente para o desempenho de suas atividades, sob pena de responsabilidade.

Art. 6º 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 – assegurar ao usuário proteção de sua identidade e demais atributos de identificação;

III – 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.

Art. 7º Além das atribuições e competências relacionadas nos artigos 5º e 6º, compete, exclusivamente, ao Ouvidor:

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

II – monitorar e cobrar a atuação dos responsáveis por ações de ouvidoria dos órgãos e entidades prestadoras 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 das manifestações, 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.

**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.



**MUNICÍPIO DE SANTA ROSA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**

§ 1º As manifestações serão identificadas, entretanto não cabe à Ouvidoria fazer exigências quanto à identificações 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 Federal 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.

§ 5º As manifestações apresentadas em outros órgãos da Administração deverão ser protocolizadas e encaminhadas imediatamente à Ouvidoria competente, para que faça o encaminhamento adequado, sob pena de responsabilidade do agente falso.

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

I – por meio de formulário eletrônico, disponível no site oficial do Município;

II – por correspondência convencional;

III – nos postos de atendimento presencial exclusivo;

IV – por ligação telefônica, através do número da Ouvidoria

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

Art. 11. Recebida, a manifestação deverá ser classificada como reclamação, denúncia, sugestão, elogio e/ou 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 30 (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 05 (cinco) dias, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

§ 2º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, em até (10) dez dias a contar do seu recebimento a Ouvidoria deverá solicitar a complementação de informações que deverá ser atendida em até 20 (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 até 20 (vinte) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Art. 14. Sempre que a manifestação for uma denúncia, deverá ser encaminhada para a Unidade Central de Controle Interno - UCCI para que tome as devidas providências.

§ 1º – Esgotado o prazo de que trata este Decreto sem a conclusão do procedimento de apuração da denúncia pela UCCI, considera-se como conclusiva a comunicação com o encaminhamento aos órgãos de controle competentes.

§ 2º – A UCCI encaminhará à Ouvidoria o resultado final do procedimento de apuração da denúncia que deverá dar conhecimento ao usuário acerca dos desdobramentos da sua manifestação.



**MUNICÍPIO DE SANTA ROSA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**

**Seção III
Do Relatório de Gestão**

Art. 15. A Ouvidoria deverá elaborar, anualmente, no mês de Janeiro, relatório de gestão, que consolidará as informações do ano anterior 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 à autoridade máxima do órgão a que esteja vinculada;
- II – disponibilizado integralmente na página oficial de cada órgão na internet.

**Seção IV
Da Organização**

Art. 18. O Ouvidor será designado dentre os servidores do quadro efetivo de pessoal da Administração Pública Municipal através de portaria pela autoridade máxima do órgão competente.

Art. 19. Ao ouvidor será exigida, preferencialmente, formação em ensino superior completo ou equivalente em qualquer área de atuação e, possuir experiência na prevenção e solução de conflitos, atendimento ao público, habilidades interpessoais para dialogar com gestores de outras áreas e para atender os cidadãos com respeito e disponibilidade.

Art. 20. São garantias do Ouvidor:

- I – autonomia profissional para o desempenho das suas atividades no órgão ao qual está atuando;
- II – acesso a documentos e banco de dados indispensáveis ao exercício das funções de ouvidoria.

Art. 21. Quanto aos canais de atendimento à Ouvidoria, cada órgão da administração deverá disponibilizar, no mínimo:

I – os meios materiais e os recursos humanos necessários ao funcionamento regular e contínuo da Ouvidoria.

II – local adequado, com acessibilidade para o atendimento presencial;

III – sistema informatizado eficiente, para uso dos usuários e dos agentes públicos que atuam na ouvidoria, possibilitando o cadastro das manifestações, emissão de comprovante, encaminhamento e acompanhamento das manifestações, servindo também como instrumento de apoio ao desenvolvimento das atribuições da Ouvidoria;

IV – linha telefônica e endereço de e-mail para o recebimento das manifestações.

Art. 22. A estrutura administrativa da Ouvidoria poderá, conforme necessidade de atendimento à demanda, ser composta por mais servidores, preferencialmente pertencentes ao quadro efetivo de pessoal da Administração Pública Municipal.

**CAPÍTULO III
DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**

Art. 23. Os órgãos e entidades abrangidos por este Decreto divulgarão Carta de Serviços ao Usuário com o objetivo de informar sobre os serviços prestados, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Art. 24. 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;



**MUNICÍPIO DE SANTA ROSA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**

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. 25. 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.

Art. 26. A Carta de Serviços ao Usuário ficará disponível no sítio eletrônico oficial de cada órgão na internet.

**CAPÍTULO IV
DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS**

Art. 27. Os órgãos e entidades abrangidos por este Decreto avaliarão, com periodicidade mínima anual, os serviços prestados, nos seguintes aspectos:

I – satisfação do usuário com o serviço prestado;

II – qualidade do atendimento prestado ao usuário;

III – cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;

IV – quantidade de manifestações de usuários;

V – medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§ 1º A avaliação da satisfação dos usuários será realizada através de pesquisa de satisfação ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

§ 2º O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no sítio dos órgãos do município, incluindo o ranking das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários na periodicidade a que se refere o § 1º, e servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.

**CAPÍTULO V
DO CONSELHO DE USUÁRIOS**

Art. 28. É criado o Conselho de Usuários dos Serviços Públicos como órgão consultivo, vinculado ao Gabinete do Prefeito, com a finalidade de aprimorar a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos.

Art. 29. São atribuições do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos:

I – acompanhar a prestação dos serviços;

II – participar na avaliação dos serviços;

III – propor melhorias na prestação dos serviços;

IV – contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário;

V – acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor;

VI – opinar sobre a indicação do Ouvidor-Geral, quando solicitado;

VII – manifestar-se quanto às consultas que lhe forem submetidas.

Art. 30. O Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, observados os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, será composto por oito membros, sendo:

I – quatro representantes dos usuários de serviços públicos;

II – quatro representantes do Poder Executivo, sendo:

a) dois agentes públicos representantes dos serviços abrangidos pela ouvidoria da Prefeitura;

b) um agente público representante dos serviços abrangidos pela ouvidoria da Fundação Municipal de Saúde – FUMSSAR;



**MUNICÍPIO DE SANTA ROSA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**

c) um agente público representante dos serviços abrangidos pela ouvidoria do Instituto de Previdência – Previrosa.

Art. 31. Os representantes do Poder Executivo serão indicados pelo Prefeito e pelas autoridades máximas das autarquias.

Art. 32. A escolha dos representantes dos usuários dos serviços públicos será feita em processo aberto ao público, mediante chamamento oficial a ser publicado nos sites oficiais dos órgãos do município e no Mural de Publicações, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias e ampla divulgação, contendo:

I – informações sobre o desempenho da função, atribuições e condições para investidura, como conselheiro;

II – a fixação do prazo de 30 (trinta) dias para o envio das inscrições;

III – o local ou endereço eletrônico para recebimento das inscrições;

IV – modelo de ficha de inscrição a ser preenchido pelo candidato, na qual identificará sua representatividade;

V – declaração de idoneidade a ser assinada pelo interessado, atestando não estar condenado penalmente nem incurso em nenhuma das hipóteses de inelegibilidade previstas na Lei da Ficha Limpa (Lei Complementar 135/2010);

VI – comunicação sobre a necessidade de apresentar comprovante de votação à última eleição;

VII – declaração de não ser agente público nem possuir qualquer vínculo com concessionária de serviços públicos.

Art. 33. Contemplados todos os requisitos para atuarem como conselheiros e havendo candidatos excedentes ao número de vagas, todos os inscritos serão submetidos a sorteio público para compor as vagas no conselho.

Art. 34. O desempenho da função de membro do Conselho de Usuários de Serviços Públicos será gratuito e considerado de relevância para o Município.

Art. 35. O mandato de conselheiro será de 02 (dois) anos, permitida uma recondução.

Art. 36. O Conselho de Usuários de Serviços Públicos elaborará seu regimento interno no prazo de 90 (noventa) dias contados da sua constituição, que deverá ser submetido ao Prefeito Municipal para aprovação.

**CAPÍTULO VI
DISPOSIÇÕES FINAIS**

Art. 37. As autoridades ou servidores dos órgãos e entidades abrangidos por este Decreto prestarão colaboração e informações à Ouvidoria do Poder Executivo nos assuntos que lhe forem pertinentes, submetidos a sua apreciação.

Art. 38. Na esfera da administração direta, incube a Secretaria de Gestão e Fazenda, adotar as provisões e ações administrativas necessárias a plena execução das disposições deste Decreto, cabendo igualmente aos órgãos competentes do Instituto de Previdência dos Servidores Municipais de Santa Rosa (PREVIROSA) e a Fundação Municipal de Saúde de Santa Rosa (FUMSSAR), ou ainda, a quem a essa delegar.

Art. 39. As despesas decorrentes deste Decreto serão suportadas por dotações orçamentárias próprias.

Art. 40. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

GABINETE DO PREFEITO MUNICIPAL DE SANTA ROSA, EM 25 DE JUNHO DE 2019.

ALCIDES VICINI,
Prefeito Municipal.

Registre-se e publique-se.

LUIS ANTONIO BENVEGNÚ,
Superintendente-Geral de Governança.