



# Prefeitura Municipal de Linha Nova

Decreto nº 1415/2019

Linha Nova - RS, 17 de outubro de 2019.

**DISPÕE SOBRE 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 E O CONSELHO DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS.**

O Prefeito Municipal de Linha Nova, Estado do Rio Grande do Sul, no uso de suas atribuições legais, e considerando o disposto na 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** - Fica instituída a Ouvidoria Municipal que será subordinada ao gabinete do Prefeito e será regulamentada nos termos deste Decreto.

**Art. 2º** - A Ouvidoria Municipal é o órgão responsável, de forma prioritária, pelo tratamento das reclamações, denúncias e 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. 3º** - 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;



## Prefeitura Municipal de Linha Nova

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

### CAPÍTULO II

#### DO PROCEDIMENTO DA OUVIDORIA MUNICIPAL

**Art. 4º** - Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei 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.

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



## Prefeitura Municipal de Linha Nova

**Art. 5º** - As manifestações poderão ser apresentadas por meio dos seguintes canais de comunicação:

I - por meio de formulário eletrônico, disponível no Sistema de Ouvidoria Municipal;

II - por correspondência convencional;

III - no posto de atendimento presencial exclusivo.

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

**Art. 6º** - 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. 7º** - 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.

§ 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 - 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.



## Prefeitura Municipal de Linha Nova

**Art. 8º** - 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 essa Lei 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 do Município o resultado final do procedimento de apuração da denúncia que deverá dar conhecimento ao usuário acerca dos desdobramentos da sua manifestação.

### Seção I

#### Do Relatório de Gestão

**Art. 9º** - A Ouvidoria Municipal deverá elaborar, anualmente, 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. 10** - O relatório de gestão será:

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

### CAPÍTULO III

#### DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

**Art. 11** - Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei 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. 12** - 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;



## Prefeitura Municipal de Linha Nova

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. 13** - 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.

### CAPÍTULO IV

#### DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

**Art. 14** - Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei 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.



# Prefeitura Municipal de Linha Nova

## CAPÍTULO V

### DISPOSIÇÕES FINAIS

**Art. 15** - As autoridades ou servidores dos órgãos e entidades abrangidos por esta Lei prestarão colaboração e informações à Ouvidoria-Municipal do Poder Executivo nos assuntos que lhe forem pertinentes, submetidos a sua apreciação.

**Art. 16** - A Ouvidoria Municipal, bem como sua organização e gestão fica a cargo do responsável pelo Controle Interno do Município, o qual ficará designado o Ouvidor Municipal.

**Art. 17** - Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

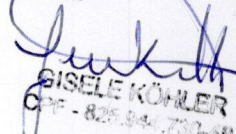
Registre-se e Publique-se.

Gabinete do Prefeito Municipal de Linha Nova - RS, 17 de outubro de 2019.

  
Gisele Köhler  
Oficial de Gabinete

  
Henrique Petry  
Prefeito Municipal

Certifico que nesta data este ato foi arquivado  
na sede da Prefeitura no local de costume  
Em 17/10/19

  
GISELE KÖHLER  
CPF - 825.941.730-50