



Portal de Legislação do Município de Morro Reuter / RS

DECRETO MUNICIPAL Nº 059, DE 07/06/2019

INSTITUI A OUVIDORIA DO MUNICÍPIO DE MORRO REUTER, SUBORDINADA AO GABINETE DO PREFEITO.

CARLA CRISTINE WITTMANN CHAMORRO, Prefeita Municipal de Morro Reuter, RS, no uso de suas atribuições legais, conferidas pela [Lei Orgânica Municipal](#) Vigente 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 - DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

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 e denúncias relativas à prestação dos serviços públicos da administração pública municipal direta e indireta, bem como das entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos públicos, na prestação de serviços à população, conforme o [inciso I do § 3º do art. 37 da Constituição Federal](#), podendo receber ainda, sugestões e elogios.

Art. 3º A Ouvidoria Municipal de Morro Reuter tem as seguintes atribuições:

I - receber e apurar denúncias, reclamações, críticas e pedidos de informação sobre atos considerados ilegais comissivos ou omissivos, arbitrários, desonestos, indecorosos, ou que contrariem o interesse público, praticados por servidores públicos do município de Morro Reuter ou agentes públicos;

II - diligenciar junto às unidades da Administração competentes para a prestação por estes, de informações e esclarecimentos sobre atos praticados ou de sua responsabilidade, objeto de reclamações ou pedidos de informações, na forma do inciso I deste artigo;

III - cobrar respostas coerentes das unidades a respeito das manifestações a eles encaminhados e levar ao conhecimento da direção do órgão ou entidade os eventuais descumprimentos;

IV - manter sigilo, quando solicitado, sobre as reclamações ou denúncias, bem como sobre sua fonte, providenciando, junto aos órgãos competentes, proteção aos denunciadores;

V - informar ao usuário as providências adotadas em razão de seu pedido, excepcionados os casos em que a lei assegurar o dever de sigilo;

VI - elaborar mensalmente, relatório de suas atividades e avaliação da qualidade dos serviços públicos municipais;

VII - encaminhar relatório mensalmente de suas atividades ao Prefeito;

VIII - realizar ou apoiar iniciativas de cursos, seminários, encontros, debates, pesquisas e treinamento que tratam sobre temas da Ouvidoria Municipal;

IX - comunicar ao órgão da administração direta e indireta competente para a apuração de todo e qualquer ato lesivo ao patrimônio público de que venha a ter ciência em razão do exercício de suas funções, mantendo atualizado arquivo de documentação relativa às reclamações, denúncias e representações recebidas;

X - resguardar o sigilo das informações, mantendo atualizado arquivo de documentação relativa às reclamações, denúncias e representações recebidas;

XI - atender o usuário de forma adequada, observando os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;

XII - garantir respostas conclusivas aos usuários; e

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

Parágrafo único. Não serão objeto de apreciação, por parte da Administração Municipal, as questões pendentes de decisão judicial.

Capítulo II - DO PROCEDIMENTO DA OUVIDORIA MUNICIPAL

Art. 4º São direitos básicos do usuário:

I - participar do acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;

II - obter e utilizar os serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;

III - acessar e obter informações relativas à sua pessoa constante de registros ou bancos de dados, observado o disposto no [inciso X do caput do art. 5º da Constituição Federal](#) e na [Lei Federal nº 12.527](#), de 18 de novembro de 2011;

IV - proteger informações pessoais, nos termos da [Lei Federal nº 12.527](#), de 2011; e

V - atuar de forma integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade.

Art. 5º Será assegurada ao usuário a obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço e na internet por meio do site oficial da Prefeitura Municipal, especialmente sobre:

I - o horário de funcionamento das unidades administrativas;

II - os serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;

- III - o acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações;
- IV - a situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado; e
- V - o valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.

Art. 6º São deveres do usuário:

- I - utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;
- II - prestar as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas;
- III - colaborar para a adequada prestação do serviço; e
- IV - preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata este Decreto.

Art. 7º As manifestações dos usuários observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução, especialmente sobre:

- I - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;
- II - emissão de comprovante de recebimento da manifestação com o número de protocolo;
- III - análise e obtenção de informações, quando necessário;
- IV - acompanhamento do pedido pela internet;
- V - decisão administrativa final;
- VI - ciência ao usuário, e
- VII - satisfação do usuário.

Art. 8º As manifestações recebidas pela Ouvidoria Municipal serão encaminhadas às unidades envolvidas para que possam:

- I - no caso de reclamações: explicar o fato, corrigi-lo ou não reconhecê-lo como verdadeiro;
- II - no caso de denúncias: receber, examinar e encaminhar às unidades administrativas competentes do órgão ou entidade;
- III - no caso de sugestões: adotá-las, estudá-las ou justificar a impossibilidade de sua adoção;
- IV - no caso de consultas: responder às questões dos solicitantes; e
- V - no caso de elogios: conhecer os aspectos positivos e admirados da atividade ou do trabalho.

Parágrafo único. Em se tratando as manifestações de denúncias e reclamações referentes aos dirigentes, servidores ou atividades e serviços prestados pelo órgão ou entidade, a Ouvidoria Municipal dará o devido encaminhamento aos órgãos de controle e de correição, no âmbito institucional para adoção das medidas cabíveis.

Art. 9º A manifestação do usuário poderá ser apresentada nos seguintes canais de comunicação:

- I - por meio de formulário eletrônico, disponível no Sistema de Ouvidoria Municipal;
- II - por correspondência enviada para o endereço da Ouvidoria Municipal;
- III - no Posto de Atendimento Presencial Exclusivo.

Art. 10. A identificação completa do usuário não é obrigatória, mas é desejável na medida em que contribui com a instrução das manifestações.

§ 1º O anonimato será garantido quando solicitado, nos termos da [Lei Federal nº 12.527](#), de 2011.

§ 2º A identificação do usuário seguirá a seguinte denominação:

- I - identificada: quando o cidadão informa um meio de contato e autoriza sua identificação;
- II - sigilosa: quando o cidadão informa um meio de contato e solicita que seja guardado sigilo sobre a sua identificação; e
- III - anônima: quando o cidadão não informa um meio de contato.

§ 3º Entende-se como meio de contato, nos termos do § 2º deste artigo, o endereço, número de telefone e/ou celular e e-mail do usuário.

Art. 11. As manifestações recebidas pela Ouvidoria Municipal poderão ser complementadas pelo usuário por solicitação da Ouvidoria quando esta identificar que os subsídios são insuficientes para atendimento da demanda por parte da Administração.

Parágrafo único. As informações complementares deverão ser prestadas pelo usuário no prazo de 10 (dez) dias a contar da manifestação da Ouvidoria Municipal.

Art. 12. As manifestações dos usuários recebidas pela Ouvidoria Municipal serão analisadas e arquivadas quando não for competência da Administração Pública Municipal, e encaminhadas ao órgão competente.

Art. 13. Caberá aos interlocutores as seguintes atribuições:

- I - cumprir as manifestações no prazo previsto na respectiva demanda;
- II - prestar esclarecimentos relacionados com o conteúdo das manifestações do usuário;
- III - complementar as manifestações, quando solicitado pelo usuário.

Seção I - PROCEDIMENTO DAS DENÚNCIAS

Art. 14. As denúncias recebidas pela Ouvidoria Municipal serão objeto de averiguação, desde que contenham os seguintes requisitos mínimos:

- I - identificação do órgão/entidade e/ou do servidor público da Administração Municipal cujo ato ou conduta tenha sido apontado irregular ou contrário à ética ou à moralidade; e
- II - fundamentação mínima que possibilite a averiguação dos fatos relatados, descrita de forma clara, simples e objetiva.

Art. 15. As denúncias recebidas pela Ouvidoria Municipal poderão ser arquivadas quando:

- I - não for da competência da Administração Pública Municipal;
- II - não apresentar elementos mínimos indispensáveis a sua apuração;
- III - o denunciante:
 - a) deixar de expor os fatos conforme a verdade;
 - b) deixar de proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;
 - c) agir de modo temerário; e
 - d) deixar de prestar as informações complementares no prazo de 10 (dez) dias.

Seção II - DOS PRAZOS

Art. 16. Na tramitação das manifestações recebidas devem ser observados os seguintes prazos:

I - três (3) dias para a Ouvidoria Municipal registrar no sistema as manifestações recebidas, quando não for possível fazer o registro on-line simultaneamente à manifestação;

II - trinta (30) dias para responder ao usuário do serviço público, prazo que poderá ser prorrogado de forma justificada uma única vez, por igual período.

Parágrafo único. A Ouvidoria Municipal poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de 20 (vinte) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Seção III - DA CARTA DE SERVIÇO

Art. 17. Os órgãos e entidades abrangidos por este Decreto divulgarão Carta de Serviços ao Usuário.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações 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; e

VI - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

§ 3º Além das informações descritas no § 2º deste artigo, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativo, 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; e

V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

§ 4º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet.

Seção IV - DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

Art. 18. Os órgãos e entidades da Administração Municipal deverão avaliar 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; e

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

Seção V - DO RELATÓRIO DE GESTÃO

Art. 19. A Ouvidoria Municipal deverá elaborar, anualmente, sempre no mês de junho, relatório de gestão, que aponte falhas e proponha melhorias nas prestações de serviços públicos relativo às manifestações encaminhadas por usuários.

Art. 20. 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; e

IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Art. 21. O relatório de gestão será:

I - encaminhado ao Gabinete do Prefeito Municipal; e

II - disponibilizado integralmente na internet.

Capítulo III - DA ORGANIZAÇÃO

Art. 22. O Ouvidor Municipal será designado pelo Prefeito Municipal através de portaria.

Parágrafo único. O Prefeito Municipal designará um suplente para cobrir as férias do Ouvidor Municipal e eventuais afastamentos.

Art. 23. Constituem motivos para a destituição do Ouvidor Municipal:

I - perda do vínculo formal com a Prefeitura Municipal de Morro Reuter;

II - prática de atos que extrapolem sua competência, nos termos estabelecidos por este Decreto.

III - conduta ética incompatível com a dignidade da função.

Art. 24. Compete ao Ouvidor Municipal:

I - requisitar, diretamente e sem qualquer ônus, de qualquer órgão municipal, informações, certidões ou cópias de documentos relacionados com as manifestações dos usuários (reclamações, denúncias, informações, sugestões, elogios, ou providências), na forma da [Lei Federal nº 13.460](#), de 26 de junho de 2017;

II - recomendar a adoção de providências que entender pertinentes e necessárias ao aperfeiçoamento dos serviços

prestados pela Administração do município de Morro Reuter, à população;

III - recomendar aos órgãos da administração pública municipal direta ou indireta, bem como das entidades privadas a adoção de mecanismos que dificultem e impeçam a violação do patrimônio e outras irregularidades comprovadas.

Capítulo IV - DO FUNCIONAMENTO

Art. 25. À Ouvidoria Municipal será assegurado acesso direto ao Prefeito, Secretários, Diretores, gestores, servidores técnico-administrativos e informações das unidades e setores no âmbito dos órgãos da Prefeitura Municipal de Morro Reuter, necessários ao desempenho de suas funções.

Art. 26. Todos os dirigentes de órgãos e unidades da Prefeitura Municipal de Morro Reuter deverão prestar, quando solicitados, apoio e informação à Ouvidoria Municipal, assegurados os direitos à privacidade, a intimidade e à imagem pessoal.

Art. 27. Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal direta e indireta, bem como das entidades privadas, por meio do respectivo titular ou dirigente máximo, deverão designar dois servidores municipais para atuarem como interlocutores nas demandas encaminhadas pelo Sistema de Ouvidoria Municipal.

Capítulo V - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 28. O Ouvidor Municipal deverá cooperar com as demais Ouvidorias dos governos Federal, Estadual e demais entidades públicas e privadas, visando salvaguardar os direitos do cidadão e garantir a qualidade das ações e serviços prestados.

Art. 29. Fica vedada a criação, por parte dos diversos órgãos e entidades da estrutura municipal, de instâncias com atribuições semelhantes às da Ouvidoria Municipal e com a mesma denominação.

Art. 30. A Prefeitura Municipal de Morro Reuter assegurará estrutura administrativa necessária ao desempenho das atribuições da Ouvidoria Municipal.

Art. 31. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

GABINETE DA PREFEITA MUNICIPAL DE MORRO REUTER, RS, 11 DE JUNHO DE 2019.

*CARLA CRISTINE WITTMANN CHAMORRO
PREFEITA MUNICIPAL*

REGISTRE-SE E PUBLIQUE-SE

*ELIANA BEATRIZ BERLITZ,
SECRETÁRIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO E
PLANEJAMENTO.*