



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MUNICÍPIO DE BOA VISTA DO INCRA  
GABINETE DO PREFEITO



DECRETO Nº 155/2019  
De 14 de junho de 2019.

**CERTIFICO QUE**  
o documento de Nº 155/2019  
publicado nesta data no mural deste  
Município de Boa Vista do Incra/RS  
Em 17/06/19  
responsáveis bu

Dispõe sobre os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública municipal, direta e indireta, de que trata a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

**O SENHOR CLEBER TRENHAGO, PREFEITO MUNICIPAL DE BOA VISTA DO INCRA**, no uso de suas atribuições legais esculpida no artigo 67, VI, da Lei Orgânica do Município,

**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 da administração pública municipal, direta e indireta, de que trata a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 2º. Para os efeitos desta Lei, 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 – 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;



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MUNICÍPIO DE BOA VISTA DO INCRA  
GABINETE DO PREFEITO



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

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

CAPÍTULO II  
DA OUVIDORIA MUNICIPAL

Art. 3º. É criada a Ouvidoria-Geral do Município, vinculada a Secretaria de Administração e Planejamento, como órgão responsável, prioritariamente, pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, pela Administração Pública Direta e Indireta, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.

Seção I  
Das Atribuições

Art. 4º. 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. 5º. Compete à Ouvidoria-Geral do Município:

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;



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MUNICÍPIO DE BOA VISTA DO INCRA  
GABINETE DO PREFEITO



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. 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 - 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;

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

IV - 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

#### Dos Direitos e Deveres do Usuários

Art. 7º. 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 constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inc. X 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.

Art. 8º. Será assegurada ao usuário a obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MUNICÍPIO DE BOA VISTA DO INCRA  
GABINETE DO PREFEITO



CONSTRUINDO JUNTOS O MUNICÍPIO  
QUE QUEREMOS  
Administração 2017-2020

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.

Art. 9º. São deveres do usuário:

- I - utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;
- II - fornecer 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.

### CAPÍTULO III

#### DO PROCEDIMENTO DA OUVIDORIA-GERAL

##### Seção I

##### Das Manifestações

Art. 10. A Ouvidoria deverá receber, analisar e responder às manifestações em linguagem clara e objetiva.

Art. 11. As manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral serão encaminhadas às unidades envolvidas para que possam:

- I - no caso de reclamações: explicar o fato, corrigi-lo ou comunicar que não o reconhece 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.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MUNICÍPIO DE BOA VISTA DO INCRA  
GABINETE DO PREFEITO



CONSTRUINDO JUNTOS O MUNICÍPIO  
QUE QUEREMOS  
Administração 2017-2020

Parágrafo único. Em se tratando as manifestações de denúncias e reclamações, que os atos forem identificados como irregulares ou ilícitos, referentes aos servidores ou atividades e serviços prestados pelo órgão ou entidade, a Ouvidoria - Geral dará o devido encaminhamento aos órgãos competente, no âmbito institucional para adoção das medidas cabíveis.

Art. 12. O não cumprimento do disposto do art. 11 deste Decreto sujeitará o responsável do órgão ou entidade, setor ou servidor à apuração de sua responsabilidade, por meio dos procedimentos administrativos pertinentes, mediante representação da Ouvidoria-Geral.

Art. 13. Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos deste Decreto sob pena de responsabilidade do agente público.

§ 1º As manifestações quando identificadas deverão ocorrer mediante a apresentação do CPF, 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 da Administração em que foi apresentada, deve ser protocolizada e encaminhada imediatamente à Ouvidoria-Geral do Município para que faça o encaminhamento adequado.

Art. 14. 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 – no posto de atendimento presencial exclusivo;

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

Art. 15. 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.

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



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MUNICÍPIO DE BOA VISTA DO INCRA  
GABINETE DO PREFEITO



CONSTRUINDO JUNTOS O MUNICÍPIO  
QUE QUEREMOS  
Administração 2017-2020

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. 16. 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. 17. 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, quando a manifestação for identificada.

Art. 18. 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.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MUNICÍPIO DE BOA VISTA DO INCRA  
GABINETE DO PREFEITO



CONSTRUINDO JUNTOS O MUNICÍPIO  
QUE QUEREMOS  
Administração 2017-2020

§ 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. 19. 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 o resultado final do procedimento de apuração da denúncia que deverá dar conhecimento ao usuário acerca dos desdobramentos da sua manifestação.

SEÇÃO II  
PROCEDIMENTO DAS DENÚNCIAS

Art. 20. As denúncias recebidas pela Ouvidoria-Geral 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, ilícito 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. 21. As denúncias recebidas pela Ouvidoria-Geral poderão ser encerradas 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.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MUNICÍPIO DE BOA VISTA DO INCRA  
GABINETE DO PREFEITO



CONSTRUINDO JUNTOS O MUNICÍPIO  
QUE QUEREMOS  
Administração 2017-2020

Seção III

Do Relatório de Gestão

Art. 22. A Ouvidoria-Geral 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. 23. 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. 24. O relatório de gestão será:

- I – encaminhado ao Secretário de Administração e Planejamento;
- II – disponibilizado integralmente na página oficial do Município na internet.

Seção IV

Da Organização

Art. 25. A estrutura administrativa da Ouvidoria-Geral do Município será composta por 01 (um) servidor efetivo recrutado no quadro de pessoal da Administração Pública Municipal e designado por Portaria pelo Prefeito.

Parágrafo único: Em caso de férias ou afastamento o Prefeito Municipal designará ouvidor substituto.

Art. 26. Constituem motivos para a destituição do Ouvidor-Geral:

- I - perda do vínculo formal com a Prefeitura Municipal de Boa Vista do Incra;
- II - prática de atos que extrapolem sua competência, nos termos estabelecidos por este Decreto e pelo Regulamento Geral da Ouvidoria;
- III - conduta ética incompatível com a dignidade da função.

Art. 27. Compete ao Ouvidor-Geral do Município:



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MUNICÍPIO DE BOA VISTA DO INCRA  
GABINETE DO PREFEITO



CONSTRUINDO JUNTOS O MUNICÍPIO  
QUE QUEREMOS  
ADMINISTRAÇÃO 2017-2020

I - propor aos órgãos da Administração Pública Municipal direta e indireta, bem como as entidades privadas, resguardadas as respectivas competências, a instauração de sindicâncias, inquéritos e outras medidas destinadas à apuração das responsabilidades administrativas, civis e criminais;

II - requisitar, diretamente e sem qualquer ônus, de qualquer órgão municipal, informações, certidões ou cópias de documentos relacionados com as reclamações ou denúncias recebidas, na forma da lei;

III - recomendar a adoção de providências que entender pertinentes e necessárias ao aperfeiçoamento dos serviços prestados pela Administração do Município de Arroio dos Ratos, à população;

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

#### CAPÍTULO IV

#### DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Art. 28. 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. 29. 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.

§ 1º. 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;



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MUNICÍPIO DE BOA VISTA DO INCRA  
GABINETE DO PREFEITO



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

§ 2º Os órgão e entidades terão o prazo de 24 meses, para a elaboração e divulgação das Cartas de Serviços ao Usuário.

Art. 30. A Carta de Serviços ao Usuário deverá ser atualizada periodicamente pelo órgão ou entidade responsável pela prestação do serviço público, sempre que houver alteração com relação ao serviço.

Art. 31. A Carta de Serviços ao Usuário ficará disponível no sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet.

CAPÍTULO V  
DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 32. 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.

Art. 33. A avaliação será feita por meio de pesquisa de satisfação e os resultados estatísticos serão disponibilizados no sítio eletrônico da Administração na internet, incluindo o *ranking* das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários.

CAPÍTULO VI  
DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 34. As autoridades ou servidores da Administração Municipal prestarão colaboração e informações à Ouvidoria-Geral do Município nos assuntos que lhe forem pertinentes, submetidos à apreciação do referido Órgão.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MUNICÍPIO DE BOA VISTA DO INCRA  
GABINETE DO PREFEITO



CONSTRUINDO JUNTOS O MUNICÍPIO  
QUE QUEREMOS  
Administração 2017-2020

Art. 35. As despesas decorrentes deste Decreto serão suportadas por dotações orçamentárias próprias.

Art. 36. O presente Decreto entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Boa Vista do Incra, 14 de junho de 2019.

Registre-se e publique-se.

  
MAURÍCIO DE TOLEDO COLVERO  
Secretário de Administração e Planejamento

  
CLEBER TRENHAGO,  
Prefeito Municipal.