



## PREFEITURA MUNICIPAL DE CANDIOTA

### DECRETO MUNICIPAL Nº. 4470, DE 30 DE AGOSTO DE 2022.

REGULAMENTA A ESTRUTURA, ORGANIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE CANDIOTA.

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE CANDIOTA, Estado do Rio Grande do Sul, no uso de suas atribuições legais que lhe confere o artigo 28, inciso I, e artigo 91, inciso I, alínea "i", da Lei Orgânica do Município de Candiota,

Considerando que a Lei Municipal nº 2239 de 08 de julho de 2021, criou a Ouvidoria Geral da Prefeitura do Município de Candiota, disciplinando suas atribuições;

Considerando que a Ouvidoria Geral do Município é parte integrante da estrutura do Gabinete do Prefeito, estando o Ouvidor Geral subordinado direta e indiretamente à Controladoria Geral;

Considerando a necessidade da proteção e defesa do usuário do serviço público do Município de Candiota.

Considerando a necessidade de regulamentar os procedimentos de serviços de recebimento, cadastro, controle, encaminhamento e respostas das demandas da sociedade submetidas à Ouvidoria do Município de Candiota no âmbito do Poder Executivo,

## DECRETA

### CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

**Art. 1º** Este Decreto regulamenta a Ouvidoria Geral do Município, criada pela Lei Municipal nº 2239, de 08 de julho de 2021, integrante da Controladoria Geral do Município, pertencente a estrutura do Gabinete do Prefeito, no âmbito do Poder Executivo Municipal e define as áreas de sua atuação e estabelece a estrutura administrativa necessária ao seu funcionamento.

**Parágrafo único.** O direito do usuário ao controle adequado dos serviços públicos prestados pelo Município de Candiota será assegurado por meio da Ouvidoria.



## PREFEITURA MUNICIPAL DE CANDIOTA

### Art. 2º 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.

### CAPÍTULO II

#### DA OUVIDORIA DO PODER EXECUTIVO

**Art. 3º** A Ouvidoria-Geral do Poder Executivo, vinculada ao Gabinete do Prefeito Municipal, é o 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.





## PREFEITURA MUNICIPAL DE CANDIOTA

§ 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:

- 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;



## PREFEITURA MUNICIPAL DE CANDIOTA

**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, 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 Ouvidora-geral do Poder Executivo para que faça o encaminhamento adequado.





## PREFEITURA MUNICIPAL DE CANDIOTA

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

- I – por meio de formulário eletrônico, disponível no sítio eletrônico da Prefeitura Municipal de Candiota;
- II – por correspondência convencional;
- III – no posto de atendimento presencial da Prefeitura Municipal de Candiota.

**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.



## PREFEITURA MUNICIPAL DE CANDIOTA

§ 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 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 janeiro e até o 5º dia útil, 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;





## PREFEITURA MUNICIPAL DE CANDIOTA

- 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*.

### Seção IV

#### Da Organização

**Art. 18** A estrutura administrativa da Ouvidoria-Geral será composta por um servidor exclusivamente recrutado no quadro de pessoal do Poder Executivo e designado pelo Prefeito.

**Art. 19** O Ouvidor-Geral do Poder Executivo será o servidor referido no art. 18 e designado pelo Prefeito.

### CAPÍTULO III

#### DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

**Art. 20** Os órgãos e entidades 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. 21** 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;



## PREFEITURA MUNICIPAL DE CANDIOTA

**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. 22** 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. 23** A Carta de Serviços ao Usuário ficará disponível no sítio eletrônico do órgão ou entidade na *internet*.

### CAPÍTULO IV DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

**Art. 24** Os órgãos e entidades abrangidos por neste 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.





## PREFEITURA MUNICIPAL DE CANDIOTA

**Art. 25** A avaliação será feita por meio de pesquisa de satisfação e os resultados estatísticos serão disponibilizados no sítio eletrônico do órgão ou entidade na *internet*, incluindo o *ranking* daqueles com maior incidência de reclamação dos usuários.

**Parágrafo único.** O resultado da avaliação 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. 26** 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. 27** 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. 28** O Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, observados os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, será composto por cinco membros, sendo:

- I – 2 (dois) representantes dos usuários de serviços públicos;
- II – 2 (dois) representantes do Poder Executivo, sendo:
  - a) 1 (um) membro da Ouvidoria-Geral do Poder Executivo;
  - b) 1 (um) membro da Secretaria Geral de Governo, Indústria e Comércio.

§ 1º Os representantes do Poder Executivo serão indicados pelo Prefeito.



## PREFEITURA MUNICIPAL DE CANDIOTA

§ 2º A escolha dos representantes dos usuários dos serviços públicos será feita em processo aberto ao público, mediante chamamento oficial a ser publicado no veículo de imprensa oficial e em jornal de circulação local, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias e ampla divulgação.

**Art. 29** O mandato de conselheiro será de 2 (dois) anos, permitida uma recondução.

**Art. 30** O desempenho da função de membro do Conselho de Usuários de Serviços Públicos será gratuito e considerado de relevância para o Município.

**Art. 31** O Conselho de Usuários de Serviços Públicos elaborará seu regimento interno no prazo de 30 (trinta) dias contados da sua constituição, que deverá ser submetido ao Prefeito Municipal para aprovação

**Art. 2º.** Este decreto entra em vigor na data de sua publicação.

GABINETE DO PREFEITO MUNICIPAL DE CANDIOTA, em 30 de agosto de 2022.

**LUIZ CARLOS FOLADOR**  
Prefeito Municipal

Registre-se e publique-se

**CLÁUDIO HERNANDES**  
Chefe de Gabinete