

ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE
PREFEITURA MUNICIPAL DE LAGOA DE VELHOS

GABINETE DA PREFEITA
DECRETO Nº 020/2023, DE 03 DE JULHO DE 2023

Regulamenta a organização e o funcionamento da Ouvidoria Geral e a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos municipais..

SONYARA DE SOUZA RIBEIRO FERREIRA, Prefeita do Município de Lagoa de Velhos, Estado do Rio Grande do Norte, no uso de suas atribuições legais previstas na Lei Orgânica do Município, e tendo em vista a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos usuários dos serviços públicos da administração pública, DECRETA:

Art. 1º Ficam regulamentadas a organização e o funcionamento da Ouvidoria Geral, bem como a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos municipais prestados pelos órgãos/entidades da Administração Pública Municipal Direta e Indireta, nos termos deste Decreto.

Parágrafo único. As normas deste Decreto aplicam-se também aos serviços de ouvidoria existentes no âmbito dos órgãos/entidades da Administração Municipal.

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

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 - manifestação: reclamação, denúncia, sugestão, elogio e solicitação que tenham como objeto as políticas ou a prestação dos serviços públicos municipais e a conduta de agentes públicos na sua prestação e fiscalização, sendo:

a) reclamação: demonstração de insatisfação relativa ao serviço público municipal;

b) denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação e manifestação do Órgão de Controle Interno do Poder Executivo ou externo;

c) sugestão: proposição de idéia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos municipais;

d) elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público municipal ou atendimento recebido;

e) solicitação: requerimento de adoção de providências por parte da Administração Pública Municipal.

V - complementação de manifestação: solicitação ao usuário quando as informações fornecidas por este na manifestação não forem suficientes ou imprecisas/confusas para a formulação de resposta da administração municipal;

VI - decisão administrativa final: é a resposta final da Ouvidoria Geral quanto à manifestação, definida a procedência ou improcedência da manifestação.

CAPÍTULO II DA OUVIDORIA GERAL

Art. 3º A Ouvidoria Geral integra a estrutura organizacional básica da Controladoria Geral do Município, e tem por finalidade o tratamento das manifestações dos usuários relativas às políticas e aos serviços públicos prestados, sob qualquer forma ou regime, pelos órgãos/entidades da Administração Pública Municipal Direta e Indireta.

§ 1º Poderão ser instituídas unidades setoriais de ouvidoria ou designado servidor responsável pelas atividades de ouvidoria, no âmbito de cada órgão/entidade da Administração Pública Municipal Direta e Indireta.

§ 2º As unidades setoriais de ouvidoria serão diretamente subordinadas à autoridade máxima do órgão/entidade.

§ 3º As atividades das unidades setoriais de ouvidoria ficarão sujeitas à orientação normativa e à supervisão técnica da Ouvidoria Geral, sem prejuízo da subordinação administrativa ao órgão/entidade.

§ 4º Caberá ao Controlador Geral do Município a edição de atos normativos próprios para a Ouvidoria Geral, observados os limites de suas competências legais.

Art. 4º No cumprimento de suas finalidades a Ouvidoria Geral deverá nos termos do art. 13 e 14, da Lei Federal nº 13.460/2017:

I - promover a participação do usuário na administração pública municipal, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade e propor o aperfeiçoamento na prestação dos serviços;

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

IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos na Lei Federal nº 13.460/2017;

V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações da Lei Federal nº 13.460/2017;

VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações dos usuários, acompanhando o tratamento e a sua efetiva conclusão perante o órgão ou entidade a que se vincula;

VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo da participação de outros órgãos competentes;

Seção I Das Competências da Ouvidoria Geral

Art. 5º Compete à Ouvidoria Geral e ao seu titular, observado o Regimento Interno da Controladoria Geral do Município, e demais legislação aplicável:

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 ou agentes públicos da Administração Municipal;

II - comunicar/notificar ao órgão/entidade da administração municipal competente, com ciência e anuência do Controlador Geral, 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;

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

IV - informar ao usuário as providências adotadas em razão de sua manifestação, excepcionados os casos em que a lei assegurar o dever de sigilo;

V - processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas, com a finalidade de avaliar os serviços públicos prestados, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei Federal nº 13.460, de 2017;

VI - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, visando subsidiar recomendações e propostas para aprimorar a prestação de serviços públicos e a correção de falhas;

VII - propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;

VIII - manter base de dados com as manifestações recebidas dos usuários;

IX - sistematizar as informações disponibilizadas pelas unidades setoriais, caso existentes, consolidar e divulgar estatísticas, inclusive aquelas indicativas de nível de satisfação dos usuários com os serviços públicos prestados, com ciência e anuência do Controlador Geral do Município;

X - manter sistema informatizado de uso obrigatório pelos órgãos/ entidades da administração pública municipal, com vistas ao recebimento, à análise e ao atendimento das manifestações enviadas para as unidades setoriais;

XI - recomendar, quando for o caso, em conjunto com a Corregedoria Geral do Município a instauração de procedimentos administrativos para exame técnico das questões e a adoção de medidas necessárias para a adequada prestação dos serviços públicos e no seu aprimoramento;

XII - definir, em conjunto com a Secretaria Municipal de Administração, metodologia padrão para aferir o nível de satisfação dos usuários de serviços públicos;

XIII - monitorar a atuação das unidades setoriais de ouvidoria na recepção e no tratamento das manifestações recebidas;

XIV - orientar a atuação dos servidores e promover a capacitação e o treinamento relacionados às atividades de ouvidoria e quanto às normas de proteção e defesa do usuário de serviços públicos municipais;

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

XVI - organizar as informações sobre atividades de ouvidoria e procedimentos operacionais, encaminhando relatório periódico ao Controlador Geral, e posterior apreciação do Chefe do Poder Executivo.

Parágrafo único. A Ouvidoria Geral e as unidades setoriais no exercício de suas competências deverão:

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

II - zelar e garantir respostas conclusivas ao usuário;

III - contribuir para disseminação de formas de acesso da população ao acompanhamento e fiscalização da prestação de serviços públicos municipais;

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

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

Seção II

Das Atribuições do Ouvidor Geral

Art. 6º São atribuições do Ouvidor Geral no exercício do cargo, e, especificamente:

I - propor ao Controlador Geral do Município a normatização do acesso ao Sistema Informatizado de Ouvidoria, informando, padronizando e divulgando os seus procedimentos;

II - encaminhar as manifestações dos usuários por meio do Sistema de Ouvidoria ao órgão/entidade competente, monitorando as providências adotadas;

III - responder ao usuário da Ouvidoria Geral no prazo legal, garantindo a celeridade da tramitação da demanda;

IV - propor aos órgãos/entidades da Administração Municipal, bem como às entidades privadas, resguardadas as respectivas competências, a instauração de sindicâncias, inquéritos e outras medidas destinadas à apuração das responsabilidades administrativas, civis e criminais, com a ciência ou autorização do Controlador Geral do Município;

V - requisitar, diretamente e sem qualquer ônus, a qualquer órgão/entidade da administração municipal, informações, certidões ou cópias de documentos relacionados com as manifestações (reclamações ou denúncias) dos usuários, na forma da lei;

VI - recomendar a adoção de providências que entender pertinentes e necessárias ao aperfeiçoamento dos serviços prestados pela Administração Municipal à população, com ciência e autorização do Controlador Geral do Município;

VII - recomendar, com ciência e autorização do Controlador Geral do Município, 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.

§ 1º O Ouvidor Geral deverá atuar com transparência, humanidade, sensibilidade, integridade, imparcialidade, solidariedade e justiça, observando os princípios constitucionais;

§ 2º No exercício de suas atribuições o Ouvidor Geral deverá guardar sigilo referente a informações levadas ao seu conhecimento, nos casos em que a lei e o usuário expressamente o requerer.

§ 3º Ao Ouvidor Geral será assegurada plena autonomia em sua atuação no exercício do cargo, nos termos da lei.

CAPÍTULO III

DOS CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

Art. 7º Os canais de atendimento ao usuário de serviços públicos dos órgãos/entidades da Administração Pública Municipal serão submetidos à supervisão técnica da Ouvidoria Geral e das unidades setoriais, caso existentes, do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo quanto ao cumprimento do disposto nos art. 13 e 14 da Lei Federal nº 13.460/2017.

Art. 8º Além do trabalho constante de divulgação, essencial para o funcionamento da Ouvidoria Geral serão criados canais de comunicação do cidadão diversificados, tais como:

I - manutenção de sítio eletrônico interativo na internet, que possibilite apresentação e acompanhamento das manifestações ou qualquer outro meio para que se efetue este acompanhamento.

II - manutenção de aplicativo de mensagens, com conta oficial da Ouvidoria Geral;

III - manutenção de redes sociais oficiais em nome da Ouvidoria Geral do Município;

Parágrafo único. Os canais de comunicação do cidadão deverão pautar-se em processos padronizados e uniformes, com vistas a possibilitar a mensuração de sua eficácia, eficiência e efetividade, permitindo a produção de indicadores que reflitam, prioritariamente, o comportamento da demanda e as necessidades do cidadão.

Art. 9º Os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos promoverão a adequação de suas estruturas físicas e tecnológicas, capacitando as suas equipes para que o atendimento iniciado por um canal possa ser consultado, acompanhado, complementado e concluído por outros.

Art. 10. Os canais de atendimento serão diversificados, fazendo uso da tecnologia sempre que viável e necessário, a fim de melhor atender a população local.

Art. 11. As manifestações dos usuários poderão ser apresentadas por meio dos seguintes canais de comunicação:

I - por meio de formulário eletrônico, disponível na aba ouvidoria do site www.lagoadevelhos.rn.gov.br;

II - por meio de correio eletrônico através do email: ouvidoria@lagoadevelhos.rn.gov.br;

III - por correspondência convencional;

IV - na sala de atendimento presencial exclusiva da Gerência de Atendimento ao Cidadão da Ouvidoria Geral.

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

Art. 12. Fica permitida a recepção eletrônica de manifestações, com ampla divulgação e acessibilidade, sem prejuízo de outras mídias de acesso e também da denúncia pessoal na Ouvidoria Geral.

CAPÍTULO IV DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 13. São requisitos de admissibilidade do processamento das manifestações a serem recebidas pela Ouvidoria Geral:

I - referir-se a matéria de competência da Administração Municipal;

II - ser redigida com clareza;

III - conter o nome completo, a qualificação, cópia do documento de identidade, do Cadastro de Pessoa Física (CPF) e o endereço completo do usuário, sendo que excetuam-se desta exigência as manifestações do tipo denúncia e reclamação, que podem ser realizadas, tanto mediante cadastro, como de forma anônima, sendo que o manifestante que optar pelo anonimato não obterá número de protocolo e nem receberá uma resposta da Ouvidoria Geral para a sua manifestação;

IV - conter informações sobre o fato, a autoria, as circunstâncias e os elementos de convicção;

V - indicar as provas que deseja produzir ou indício da existência do fato denunciado;

VI - devem estar instruídas com indícios dos fatos ocorridos as manifestações que tratem de assuntos que possam vir ofender a integridade moral de servidor;

VII - devem se fundar em fatos de possível apuração;

VIII - devem apresentar provas ou indícios de provas que possam ser utilizados para o levantamento de informações de verossimilhança dos elementos.

Art. 14. O servidor lotado na Ouvidoria Geral deverá assegurar ao usuário a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação, nos termos do art. 31 da Lei Federal nº 12.527, de 2011.

Parágrafo único. A preservação da identidade do usuário inclui a proteção do seu nome, endereço e demais dados, os quais serão documentados separadamente.

Art. 15. As manifestações recebidas serão classificadas e atendidas pela Ouvidoria Geral, mediante as seguintes providências:

I - fornecer resposta direta imediatamente ao usuário sem o concurso de outras unidades administrativas sempre que tiver os dados e informações suficientes para pleno atendimento da manifestação ou puder obtê-los, de forma segura, nas bases de dados disponibilizadas pela Administração Municipal;

II - No caso da Ouvidoria não dispor de elementos suficientes para pleno e imediato atendimento à manifestação do usuário, esta deverá requisitá-los às unidades administrativas responsáveis, que terão prazo de até 10 (dez) dias para responder;

III - na hipótese do inciso II deste artigo, a Ouvidoria Geral deverá elaborar resposta clara, sucinta e objetiva ao usuário, com base nas informações ou esclarecimentos prestados pela unidade administrativa competente.

§ 1º Nos casos de solicitação de prestação de serviço, a unidade responsável deverá realizar o serviço, no prazo máximo de 20 (vinte) dias e/ou informar a Ouvidoria Geral o prazo para a sua execução, com a devida justificativa.

§ 2º Nos casos em que a classificação atribuída pelo usuário quando do encaminhamento da manifestação não estiver adequada esta poderá ser alterada pela Ouvidoria Geral.

§ 3º A denúncia trazida a conhecimento da Ouvidoria Geral, mesmo que anônima, passará por um juízo prévio de admissibilidade.

§ 4º Nos casos de denúncias que contenham elementos mínimos para averiguação da materialidade e/ou autoria dos fatos trazidos ao conhecimento será recebida provisoriamente pela Ouvidoria Geral, em despacho fundamentado do Ouvidor Geral, mesmo que não preencha os requisitos de admissibilidade.

§ 5º Na hipótese do §3º deste artigo a Ouvidoria Geral remeterá a denúncia para a unidade administrativa competente, para fins do levantamento de documentos e informações sobre o fato, autoria, as circunstâncias e os elementos de convicção necessários à instrução do feito.

§ 6º Após realização dos levantamentos, a unidade administrativa responsável abrirá vistas ao interessado/usuário para manifestar-se sobre teor da denúncia e dos elementos probatórios.

§ 7º Após a abertura de vistas, a unidade administrativa competente, deverá encaminhar o processo ao Ouvidor Geral para juízo de admissibilidade em relação aos aspectos de autoria e materialidade, e este remeterá o processo ao Controlador Geral do Município para decisão, motivadamente, quanto a admissão ou não da denúncia. Caso seja recebida, a Ouvidoria Geral passará a ser a autora da denúncia.

CAPÍTULO VI DOS PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE

Art. 16. O procedimento de análise das manifestações observará os princípios da eficiência e da celeridade.

§ 1º Recebida a manifestação, a Ouvidoria Geral deverá realizar análise prévia e, caso necessário, no prazo máximo de 05 (cinco dias), encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

§ 2º A Ouvidoria Geral deve seguir as seguintes etapas, visando a efetiva resolução da manifestação dos usuários:

- a) recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;
- b) emissão de comprovante de recebimento da manifestação com o respectivo número de protocolo;
- c) análise e obtenção de informações, quando necessário;
- d) decisão administrativa final;
- e) ciência ao usuário.

Art. 17. A Ouvidoria Geral elaborará e apresentará resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de 30 (trinta) dias, contado da data de seu recebimento, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa, e notificará o usuário de serviço público sobre a decisão administrativa.

§ 1º 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 Geral deverá solicitar a complementação de informações que deverá ser atendida em até 20 (vinte) dias, sob pena de arquivamento da manifestação.

§ 2º Não serão admitidos pedidos de complementação sucessivos, exceto se referentes a nova situação surgida com a documentação ou com as informações apresentadas.

§ 3º A solicitação de complementação de informações suspenderá o prazo previsto no caput, que será retomado a partir da data de resposta do usuário.

§ 4º A falta de complementação da informação pelo usuário de serviços públicos no prazo estabelecido no § 1º deste artigo, acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

§ 5º A Ouvidoria Geral poderá solicitar informações às áreas dos órgãos e das entidades da administração pública responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder no prazo de 10 (dez dias), contados da data de recebimento do pedido na área competente, prorrogável uma vez por igual período, mediante justificativa expressa.

Art. 18. O elogio ou a reclamação recebida pela Ouvidoria Geral será encaminhado ao titular do órgão/entidade de lotação do agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público e à sua chefia imediata.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da reclamação pela Ouvidoria conterà informação objetiva acerca do fato apontado.

Art. 19. As manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral poderão ser encerradas nas seguintes hipóteses:

- I - quando não for da competência da Administração Pública Municipal;
- II - quando não apresentar elementos mínimos indispensáveis à sua apuração;
- III - quando o denunciante:

a) deixar de apresentar provas ou indícios de provas que possam ser utilizados para levantamentos de informações de verossimilhança dos elementos;

b) deixar de proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;

c) agir de modo temerário; e

d) deixar de prestar as informações complementares, conforme solicitado, no prazo estipulado no §1º, do art. 17, deste Decreto.

Art. 20. Os procedimentos de que trata este Decreto são gratuitos, vedada a cobrança de importâncias ao usuário de serviços públicos.

Art. 21. Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos deste Decreto, sob pena de responsabilidade do agente público.

Art. 22. Os procedimentos complementares para cumprimento das normas básicas definidas no “Capítulo III – Das manifestações dos usuários de serviços públicos e Capítulo VI – Da avaliação continuada dos serviços públicos” da Lei Federal nº 13.460/2017, deverão ser implementados em conjunto com os demais órgãos/entidades competentes da Administração Municipal.

CAPÍTULO VII DO RELATÓRIO DE GESTÃO

Art. 23. A Ouvidoria Geral deverá elaborar, anualmente, o Relatório de Gestão que aponte falhas e proponha melhorias nas prestações de serviços públicos, relativo às manifestações encaminhadas por usuários.

Art. 24. 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 Municipal nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O Relatório de Gestão será encaminhado pelo Ouvidor Geral para aprovação do Controlador Geral do Município e disponibilizado integralmente na internet, no sítio oficial da Prefeitura de Lagoa de Velhos.

CAPÍTULO VIII DOS DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

Art. 25. O usuário tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo cada agente público dos órgãos/entidades da Administração Pública prestador de serviços públicos, nos termos da lei:

I - atuar com urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento ao usuário;

II - presumir a boa-fé do usuário;

III - atender por ordem de chegada, ressalvados os casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;

IV - zelar pela adequação entre meios e fins, sem impor exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;

V - tratar com igualdade os usuários, vedada qualquer tipo de discriminação;

VI - cumprir prazos e normas procedimentais;

VII - observar horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;

VIII - adotar medidas para resguardar a saúde e a segurança do usuário;

IX - autenticar documentos diretamente, à vista dos originais apresentados pelo usuário, sem exigir reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida quanto à autenticidade;

X - manter instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;

XI - contribuir para a eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;

XII - observar os códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;

XIII - aplicar soluções tecnológicas a fim de simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário, de modo a proporcionar melhores condições para o compartilhamento das informações;

XIV - utilizar linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;

XV - não exigir nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada pelo usuário;

XVI - permitir ao usuário o acompanhamento da prestação e a avaliação dos serviços públicos;

XVII - facultar ao usuário obter e utilizar os serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos;

XVIII - propiciar o acesso e a obtenção de informações relativas ao usuário, constantes 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;

XIX - proteger informações pessoais, nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 2011;

XX - expedir atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidades em geral;

XXI - fornecer informações precisas, respondendo adequadamente às solicitações;

XXII - conhecer as competências locais e os serviços prestados pela Administração Municipal.

Art. 26. São deveres do usuário:

I - utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boafé;

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.

CAPÍTULO IX CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO

Art. 27. O Município de Lagoa de Velhos/RN manterá e divulgará a Carta de Serviços ao Usuário, nos termos do art. 7º da Lei Federal nº 13.460 de 26 de junho de 2017.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação, mediante publicação em sítio eletrônico da Prefeitura de Lagoa de Velhos, na internet.

§ 2º Compete à Secretaria Municipal de Administração a elaboração e a atualização periódica da Carta de Serviços ao Usuário junto aos órgãos/entidades da Administração Municipal.

§ 3º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de regulamento específico que disporá sobre sua operacionalização.

Art. 28. A Carta de Serviços ao Usuário de que trata o caput tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados por cada órgão/entidade da Administração Municipal, as formas de acesso aos serviços, os compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 1º 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.

§ 2º Além das informações descritas no § 1º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade de 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; e,

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

CAPÍTULO X DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 29. Os órgãos/entidades da Administração Municipal deverão avaliar os serviços prestados, no mínimo, conforme os 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 para a melhoria e o aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§ 1º A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita a cada ano, ou por outro meio adequado que assegure os resultados e garanta a finalidade almejada.

§ 2º O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado na respectiva página oficial da internet, bem como no Portal da Transparência Municipal.

§ 3º Compete à Secretaria Municipal de Administração a elaboração dos instrumentos de aferição do nível de satisfação e da quantidade de manifestações dos usuários, cumprimento de obrigações e medidas para a melhoria da prestação dos serviços sob sua responsabilidade.

§ 4º Os referidos instrumentos serão suficientes e adequados para o cumprimento das obrigações estabelecidas pelos §§ 1º e 2º deste artigo, nos termos do art. 23, da Lei Federal nº 13.460/2017.

Art. 30. Regulamento específico disporá sobre a avaliação da efetividade e dos níveis de satisfação dos usuários, nos termos do art. 24, da Lei Federal nº 13.460/2017.

Parágrafo único. Os regulamentos pertinentes ao Relatório de Gestão e de Avaliação dos Serviços Públicos deverão ser objeto de estudo pela Ouvidoria Geral e pela Secretaria Municipal de Administração.

CAPÍTULO XI DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 31. Ato próprio do Chefe do Poder Executivo disporá sobre a organização, composição e funcionamento do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos Municipais, nos termos do Capítulo V, da Lei Federal nº 13.460/2017.

§ 1º Compete à Controladoria Geral do Município a elaboração das minutas dos atos para a instituição do referido Conselho.

§ 2º O Conselho de Usuários de que trata o caput terá natureza consultiva e será considerado serviço relevante e sem remuneração.

Art. 32. A Administração Municipal, por meio da Controladoria Geral do Município, proverá os meios e disponibilizará espaço físico e a infra-estrutura de apoio necessários ao exercício das atribuições da Ouvidoria Geral do Município.

Art. 33. Os casos omissos e as questões operacionais ligadas à execução direta dos trabalhos da Ouvidoria Geral serão objeto de ato próprio do Controlador Geral do Município, observados os limites de suas competências legais.

Art. 34º - Esse decreto entra em vigor na data de sua publicação.

CUMPRA-SE e PUBLIQUE-SE.

Lagoa de Velhos/RN, 03 de Julho de 2023.

SONYARA DE SOUZA RIBEIRO FERREIRA
Prefeita do Município de Lagoa de Velhos

Publicado por:
João Maria Damascena
Código Identificador:EC3B3C8E

Matéria publicada no Diário Oficial dos Municípios do Estado do Rio Grande do Norte no dia 11/07/2023. Edição 3072
A verificação de autenticidade da matéria pode ser feita informando o código identificador no site:
<https://www.diariomunicipal.com.br/femurn/>