



## PREFEITURA MUNICIPAL DE FELIZ

---

### DECRETO N.º 4.100, DE 14 DE JUNHO DE 2019.

Regulamenta dispositivos da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País, institui a Ouvidoria-Geral do Município e a Carta de Serviços ao Usuário, ambos os serviços vinculados a Assessoria de Comunicação e Publicidade, dispendo sobre o seu funcionamento e dá outras providências.

**O PREFEITO MUNICIPAL DE FELIZ**, Estado do Rio Grande do Sul, no uso de suas atribuições que lhe confere a Lei Orgânica do Município, e

CONSIDERANDO o disposto na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

CONSIDERANDO o disposto nos Decretos Federais nº 9.492, de 05 de setembro de 2018 e nº 9.723, de 11 de março de 2019;

#### **DECRETA:**

Art. 1º Os órgãos e as entidades do Poder Executivo Municipal observarão as seguintes diretrizes nas relações entre si e com os usuários dos serviços públicos:

- I - presunção de boa-fé;
- II - compartilhamento de informações, nos termos da lei;
- III - atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade;
- IV - racionalização de métodos e procedimentos de controle;
- V - eliminação de formalidades e exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;
- VI - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento aos usuários dos serviços públicos e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;
- VII - utilização de linguagem clara, que evite o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e
- VIII - articulação com a União, os Estados, os Municípios e os outros Poderes para a integração, racionalização, disponibilização e simplificação de serviços públicos.

Parágrafo único. Usuários dos serviços públicos são as pessoas físicas e jurídicas, de direito público ou privado, diretamente atendidas por serviço público.



## PREFEITURA MUNICIPAL DE FELIZ

---

### CAPÍTULO I

#### DA RACIONALIZAÇÃO DE EXIGÊNCIAS E DA TROCA DE INFORMAÇÕES

Art. 2º Salvo disposição legal em contrário, os órgãos e as entidades do Poder Executivo Municipal que necessitarem de documentos comprobatórios da regularidade da situação de usuários dos serviços públicos, de atestados, de certidões ou de outros documentos comprobatórios que constem em base de dados oficial da administração pública municipal deverão obtê-los diretamente do órgão ou da entidade responsável pela base de dados, e não poderão exigí-los dos usuários dos serviços públicos.

Art. 3º Na hipótese dos documentos a que se refere o art. 2º conterem informações sigilosas sobre os usuários dos serviços públicos, o fornecimento pelo órgão ou pela entidade responsável pela base de dados oficial fica condicionado à autorização expressa do usuário, exceto nas situações previstas em lei.

Parágrafo único. Quando não for possível a obtenção dos documentos a que se refere o art. 2º diretamente do órgão ou da entidade responsável pela base de dados oficial, a comprovação necessária poderá ser feita por meio de declaração escrita e assinada pelo usuário dos serviços públicos, que, na hipótese de declaração falsa, ficará sujeito às sanções administrativas, civis e penais aplicáveis.

Art. 4º Os órgãos e as entidades responsáveis por bases de dados oficiais da administração pública municipal prestarão orientações aos órgãos e às entidades públicas interessados para o acesso às informações constantes das bases de dados, observadas as disposições legais aplicáveis.

Art. 5º No atendimento aos usuários dos serviços públicos, os órgãos e as entidades do Poder Executivo Municipal observarão as seguintes práticas:

I - gratuidade dos atos necessários ao exercício da cidadania, nos termos da Lei Federal nº 9.265, de 12 de fevereiro de 1996;

II - padronização de procedimentos referentes à utilização de formulários, guias e outros documentos congêneres;

III - vedação de recusa de recebimento de requerimentos pelos serviços de protocolo, exceto quando o órgão ou a entidade for manifestamente incompetente.

§ 1º Na hipótese referida no inciso III do *caput*, os serviços de protocolo deverão prover as informações e as orientações necessárias para que o interessado possa dar andamento ao requerimento.

§ 2º Após a protocolização de requerimento, caso o agente público verifique que o órgão ou a entidade do Poder Executivo Municipal é incompetente para o exame ou a decisão da matéria, deverá providenciar a remessa imediata do requerimento ao órgão ou à entidade do Poder Executivo Municipal competente.

§ 3º Quando a remessa referida no § 2º não for possível, o interessado deverá ser comunicado imediatamente do fato para adoção das providências necessárias.



## PREFEITURA MUNICIPAL DE FELIZ

---

Art. 6º As exigências necessárias para os requerimentos serão feitas desde logo e de uma só vez ao interessado, justificando-se exigência posterior apenas em caso de dúvida superveniente.

Art. 7º Não será exigida prova de fato já comprovado pela apresentação de documento ou informação válida.

Art. 8º Para complementar informações ou solicitar esclarecimentos, a comunicação entre o órgão ou a entidade do Poder Executivo Municipal e o interessado poderá ser feita por qualquer meio, preferencialmente eletrônico.

Art. 9º Exceto se existir dúvida fundada quanto à autenticidade ou previsão legal, fica dispensado o reconhecimento de firma e a autenticação de cópia dos documentos expedidos no País e destinados a fazer prova junto a órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal.

Art. 10. A apresentação de documentos por usuários dos serviços públicos poderá ser feita por meio de cópia autenticada, dispensada nova conferência com o documento original.

§ 1º A autenticação de cópia de documentos poderá ser feita, por meio de cotejo da cópia com o documento original, pelo servidor público a quem o documento deva ser apresentado.

§ 2º Constatada, a qualquer tempo, a falsificação de firma ou de cópia de documento público ou particular, o órgão ou a entidade do Poder Executivo Municipal considerará não satisfeita a exigência documental respectiva e, no prazo de até cinco dias, dará conhecimento do fato à autoridade competente para adoção das providências administrativas, civis e penais cabíveis.

### CAPÍTULO II

#### DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Art. 11. Fica instituída a Ouvidoria-Geral do Município que será vinculada a Assessoria de Comunicação e Publicidade e será regulamentada nos termos deste Decreto.

Art. 12. A Ouvidoria-Geral 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 inc. I do § 3º do art. 37 da Constituição Federal, podendo receber ainda, sugestões e elogios.

Art. 13. A Ouvidoria-Geral do Município de Feliz 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 Feliz 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;



## PREFEITURA MUNICIPAL DE FELIZ

---

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 denunciantes;

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 e publicar, 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-Geral;

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;

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.

### SEÇÃO I DA ORGANIZAÇÃO DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Art. 14. O mandato do Ouvidor-Geral da Ouvidoria Pública Municipal será de 2 (dois) anos, permitidas reconduções.

§ 1º O Ouvidor-Geral da Ouvidoria Pública Municipal será designado pelo Prefeito.

§ 2º Em caso de férias ou afastamento de até 60 (sessenta) dias o Prefeito designará um Ouvidor-Geral substituto.

Art. 15. Constituem motivos para a destituição do Ouvidor-Geral da Ouvidoria Pública Municipal:

I – perda do vínculo formal com a Prefeitura Municipal de Feliz;

II – prática de atos que extrapolem sua competência, nos termos estabelecidos por este Decreto ou outro regulamento que venha a ser instituído;

III – conduta ética incompatível com a dignidade da função.



## PREFEITURA MUNICIPAL DE FELIZ

---

Art. 16. Compete ao Ouvidor-Geral da Ouvidoria Pública Municipal:

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 Feliz, 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.

Art. 17. O desempenho da função de Ouvidor-Geral, deverá ser preferencialmente ocupada por um servidor de carreira, a fim de garantir a continuidade dos serviços prestados.

Art. 18. Integram a estrutura da Ouvidoria-Geral:

I – Ouvidor-Geral da Ouvidoria Pública Municipal;

II – Interlocutores Setoriais, conforme demanda.

### SEÇÃO II DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Art. 19. À Ouvidoria-Geral serão assegurados acesso direto ao Prefeito, Secretários, Diretores Presidentes, gestores, servidores técnico-administrativos, bem como a bancos de dados, arquivos, documentos e informações das unidades e setores no âmbito dos órgãos da Prefeitura Municipal de Feliz, necessários ao desempenho de suas funções.

Art. 20. Todos os dirigentes de órgãos e unidades da Prefeitura Municipal de Feliz deverão prestar, quando solicitado, apoio e informações à Ouvidoria-Geral, assegurados os direitos à privacidade, a intimidade e à imagem pessoal.

Art. 21. 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, quando solicitado pelo Ouvidor-Geral, servidores municipais para atuarem como interlocutores nas demandas encaminhadas pelo Sistema de Ouvidoria-Geral.

### SEÇÃO III DO PROCEDIMENTO DA OUVIDORIA-GERAL

Art. 22. 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;



## PREFEITURA MUNICIPAL DE FELIZ

---

III – acessar e obter informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inc. 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;

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

Art. 23. 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.

Art. 24. 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;

IV – preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata esta Lei.

Art. 25. 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 requerimento através no número de manifestação;

III – análise e obtenção de informações, quando necessário;

IV – acompanhamento do pedido pela *internet*;

V – decisão administrativa final;

VI – ciência ao usuário;

VII – satisfação do usuário.

Art. 26. 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 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;



## PREFEITURA MUNICIPAL DE FELIZ

---

IV – no caso de consultas: responder às questões dos solicitantes;

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-Geral dará o devido encaminhamento aos órgãos de controle e de correção, no âmbito institucional para adoção das medidas cabíveis.

Art. 27. O não cumprimento do disposto nos artigos 19 a 21, deste Decreto sujeitará o dirigente de órgão ou entidade, setor ou servidor à apuração de sua responsabilidade, por meio dos procedimentos administrativos pertinentes, mediante representação da Ouvidoria-Geral.

Art. 28. A manifestação do usuário poderá ser apresentada nos seguintes canais de comunicação:

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

II – por correspondência enviada para o endereço da Ouvidoria-Geral;

III – no Posto de Atendimento Presencial, protocolo municipal.

Art. 29. 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:

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;

III – anônima: quando o cidadão não informa um meio de contato.

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

Art. 30. As manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral poderão ser complementadas pelo usuário por solicitação da Ouvidoria-Geral 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-Geral.

Art. 31. As manifestações dos usuários recebidas pela Ouvidoria-Geral serão analisadas e encerradas quando não for competência da Administração Pública Municipal, e encaminhadas ao órgão competente.

Art. 32. 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.



## PREFEITURA MUNICIPAL DE FELIZ

---

### SEÇÃO IV PROCEDIMENTO DAS DENÚNCIAS

Art. 33. 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 ou contrário à ética ou à moralidade;

II – fundamentação mínima que possibilite a averiguação dos fatos relatados, descrita de forma clara, simples e objetiva.

Art. 34. 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;

d) deixar de prestar as informações complementares no prazo de 10 (dez) dias.

### SEÇÃO V DOS PRAZOS

Art. 35. Na tramitação das manifestações recebidas devem ser observados os seguintes prazos:

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

II – 30 (trinta) 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-Geral 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 VI DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

Art. 36. 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;





## PREFEITURA MUNICIPAL DE FELIZ

---

IV – quantidade de manifestações de usuários;

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

Art. 37. A pesquisa de satisfação será realizada uma vez ao ano e seus resultados estatísticos serão disponibilizados na página oficial do Município de Feliz na internet.

### **SEÇÃO VII DO RELATÓRIO DE GESTÃO**

Art. 38. A Ouvidoria-Geral deverá elaborar, anualmente, relatório de gestão, que aponte falhas e proponha melhorias nas prestações de serviços públicos relativo às manifestações encaminhadas por usuários.

Art. 39. 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. 40. O relatório de gestão será:

I – encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence à unidade de ouvidoria;

II – disponibilizado integralmente na internet.

### **CAPÍTULO III DA CARTA DE SERVIÇO**

Art. 41. Os órgãos e entidades da Administração Municipal 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;

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



## PREFEITURA MUNICIPAL DE FELIZ

§ 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 relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

I – previsão de tempo de espera para atendimento;

II – mecanismos de comunicação com os usuários;

III – procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários;

IV – 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 na página oficial do Município de Feliz na internet.

### CAPÍTULO IV DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 42. O Ouvidor-Geral da Ouvidoria Municipal deverá cooperar com as demais Ouvidorias dos governos Federal, Estadual, Municipal e demais entidades públicas e privadas, visando salvaguardar os direitos do cidadão e garantir a qualidade das ações e serviços prestados.

Art. 43. Fica vedada a criação, por parte dos diversos órgãos e entidades da estrutura municipal, sem a anuência do Ouvidor-Geral da Ouvidoria Municipal, de instâncias com atribuições semelhantes e com a mesma denominação.

Art. 44. Este Decreto entrará em vigor na data de sua publicação.

Gabinete do Prefeito Municipal, em 14 de junho de 2019.

Albano José Kunrath.

CERTIFICO QUE NESTA DATA ESTE  
ATO FOI AFIXADO NA SEDE DA  
PREFEITURA, NO LOCAL DE COSTUME  
EM:  
\_\_\_\_\_  
SECRETÁRIO GERAL DE GESTÃO PÚBLICA