



## PREFEITURA MUNICIPAL DE CRISTAL/RS

**Lei Federal nº 13.460 de  
26/06/2017**

**Lei Municipal nº 1509 de  
20/11/2019**

➤ **Ouvidoria Geral do Poder Executivo**

➤ **Realização:** Secretaria Municipal de Administração e Recursos Humanos.

➤ **Coordenação:** Secretaria Municipal de Administração e Recursos Humanos.

➤ **Apresentação:**

Esta Lei estabelece os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos do Poder Executivo, inclusive da Administração Indireta, de que trata a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e Institui a Ouvidora-geral do Poder Executivo e o Conselho de Usuários de Serviços Públicos.



## PREFEITURA MUNICIPAL DE CRISTAL / RS

### ➤ Considerações:

- 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.

### ➤ Diagnóstico:

- 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 o 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;



## PREFEITURA MUNICIPAL DE CRISTAL / RS

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;

### ➤ Regramento:

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;

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.

### ➤ Público Atendido:

As ouvidorias são responsáveis pelo atendimento:

- ✓ ao público externo;
- ✓ cidadãos;
- ✓ entidades civis;
- ✓ usuários;
- ✓ servidores;
- ✓ e autoridades do próprio órgão.

### ➤ Prestação de Serviço:

- ✓ atendimento por ordem de chegada;
- ✓ asseguradas as prioridades legais às pessoas idosas, gestantes e com deficiência.



## PREFEITURA MUNICIPAL DE CRISTAL / RS

### ➤ Canais de Comunicação:

- As manifestações poderão ser apresentadas por meio dos seguintes canais de comunicação:

I - por meio de formulário eletrônico, disponível no site [www.cristal.rs.gov.br](http://www.cristal.rs.gov.br);

II - por correspondência convencional;

III - no posto de atendimento presencial exclusivo;

IV - mensagens instantâneas através de aparelho telefônico contato nº 51 995785402;

V - a manifestação feita verbalmente será, imediatamente, reduzida a termo.

### ➤ Proteção das Informações:

- ✓ 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.
- ✓ No caso de manifestação feita por meio eletrônico, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá ser requerido por meio de certificação da identidade do requerente.

### ➤ Carta de Serviços ao Usuário:

- ✓ 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 CRISTAL / RS

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

- A Carta de Serviços ao Usuário ficará disponível no sítio eletrônico do órgão [www.cristal.rs.gov.br](http://www.cristal.rs.gov.br).
  
- Ouvidoria do Município de Cristal  
Secretaria Municipal de Administração e Recursos Humanos  
Contato nº 51 995785402;  
Rua Sete de Setembro nº 177, Centro, CEP: 96.195-000  
E-mail: [ouvidoria@cristal.rs.gov.br](mailto:ouvidoria@cristal.rs.gov.br)