



RESOLUÇÃO Nº 03, DE 02 DE AGOSTO DE 2019.

Regulamenta, no âmbito do Instituto de Previdência Municipal de Espigão do Oeste, a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública, e dá outras providências.

O PRESIDENTE DO INSTITUTO DE PREVIDENCIA MUNICIPAL DE ESPIGÃO DO OESTE – RO, no uso de suas atribuições legais, nos termos do disposto no artigo 69, da Lei nº 1.796/2014,

CONSIDERANDO o disposto no §3º do art. 3º da Emenda Constitucional nº 019, de 04 de junho de 1998, a qual dispõe que lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta;

CONSIDERANDO a necessidade de regulamentar, no âmbito deste RPPS, a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, a qual trata da participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;

RESOLVE:

CAPÍTULO I

Das disposições preliminares

Art. 1º Esta Resolução estabelece mecanismos para participação, proteção e defesa do usuário dos serviços prestados pelo Instituto de Previdência Municipal de Espigão do Oeste.

Art. 2º Para os efeitos desta Resolução, considera-se:

I - ouvidoria: instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas aos serviços públicos prestados sob qualquer forma, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública;

II - identificação: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica;

III - decisão administrativa final: ato administrativo mediante o qual órgão ou entidade manifesta-se acerca da procedência ou improcedência de matéria, apresentando solução ou comunicando da sua impossibilidade, conforme cada caso;

IV - serviços públicos: atividades exercidas pela Administração pública direta indireta,



e fundacional ou por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio.

CAPÍTULO II

Dos direitos e deveres dos usuários

Art. 3º São direitos básicos do usuário:

- I - a informação;
- II - a qualidade na prestação do serviço;
- III - o controle adequado do serviço público.

Art. 4º O usuário tem o direito de obter informações precisas sobre:

- I - o horário de funcionamento e atendimento;
- II - o tipo de atividade exercida em cada setor, sua localização exata e a indicação do responsável pelo atendimento ao público;
- III - os procedimentos para acesso a exames, formulários e outros dados necessários à prestação do serviço;
- IV - tramitação dos processos administrativos, incluindo as decisões proferidas e respectiva motivação, opiniões divergentes, constantes de processo administrativo em que figure como interessado;
- V - banco de dados de interesse público, para acompanhamento da prestação e a avaliação dos serviços, licitações, contratações e outras despesas;
- VI - informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X do *caput* do art. 5º da [Constituição Federal](#) e na [Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011](#);
- VII - valores das taxas e tarifas cobradas, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado, nos termos do art. 12 da [Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011](#);
- VIII - atendimento pessoal, por telefone ou via eletrônica;
- IX - sistemas de comunicação visual adequados, com a utilização de cartazes, indicativos, roteiros, folhetos explicativos, crachás, além de outros.



Parágrafo único. O acesso do usuário a informações será regido nos termos da Lei no 12.527, de 18 de novembro de 2011 e Resolução nº 001/2017/IPRAM, de 20 de junho de 2017.

Art. 5º O direito à qualidade na prestação dos serviços, no âmbito do IPRAM será assegurado por meio de:

- I - urbanidade e respeito no atendimento aos usuários do serviço;
- II - presunção da boa-fé do usuário;
- III - adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas em lei;
- IV - autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade;
- V - manutenção de instalações salubres, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço ou atendimento, visando a proteção à saúde ou segurança dos usuários; e
- VI - utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos.

Art. 6º São deveres dos usuários dos serviços:

- I - utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;
- II - fornecer as informações necessárias para devida prestação do serviço, 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 esta Resolução.

CAPÍTULO III

Das manifestações dos usuários e Unidade responsável



ESTADO DE RONDÔNIA
PREFEITURA MUNICIPAL DE ESPIGÃO DO OESTE
INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA MUNICIPAL- IPRAM

Art. 7º A Ouvidoria é o setor competente por recepcionar as manifestações relativas a prestação dos serviços do IPRAM.

§ 1º as manifestações recebidas pela Ouvidoria serão triadas e trabalhadas, com as seguintes diretrizes:

I - a manifestação será dirigida à ouvidoria e conterá a identificação do requerente;

II - 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](#);

III - a identificação do requerente não conterá exigências que inviabilizem sua manifestação;

IV - são vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a Ouvidoria;

V - a manifestação poderá ser feita por meio eletrônico, ou correspondência convencional, ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo;

VI - no caso de manifestação por meio eletrônico, previsto no inciso V, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá o IPRAM ou sua Ouvidoria requerer meio de certificação da identidade do usuário;

VII - em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Resolução, sob pena de responsabilidade do agente público;

VIII - os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

§ 2º A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende:

I - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;

II- emissão de comprovante de recebimento da manifestação;

III - análise e obtenção de informações, quando necessário;

IV - resposta ao usuário, quando houver registro de meio de contato e autoria.

Art. 8º São objetivos da Ouvidoria:



I - coordenar e articular as atividades de ouvidoria a que se refere esta Resolução;

II - propor e coordenar ações com vistas a:

- a) desenvolver o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços e públicos; e
- b) facilitar o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e na esfera de seus direitos.

Art. 9º Com vistas a realização de seus objetivos, a Ouvidoria deverá elaborar relatório de gestão, apontando falhas e sugerir melhorias na prestação de seus serviços.

Parágrafo único. O relatório de gestão será encaminhado à autoridade máxima do IPRAM e disponibilizado integralmente na internet.

Art. 10 O relatório de gestão de que trata o parágrafo único do art. 10, deverá indicar, no mínimo:

- I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II - o assunto das manifestações; e
- III - análise dos pontos recorrentes.

CAPÍTULO IV

Da Carta de Serviços ao Usuário

Art. 11 A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo IPRAM, as formas de acesso, seus compromissos de qualidade e os padrões de atendimento estabelecidos.

§ 1º A Carta dos Serviços do IPRAM deverá conter:

- 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 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;

e

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

§ 3º A Carta de Serviços ao Usuário será atualizada e publicada, periodicamente, no sítio eletrônico do IPRAM.

CAPÍTULO V

Da avaliação continuada dos serviços públicos

Art. 12 O IPRAM avaliará 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; e

V - medidas adotadas para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§ 1º A avaliação será realizada por meio de pesquisa de satisfação, feita, no mínimo, anualmente.

§ 2º O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no sítio IPRAM, incluindo o ranking das unidades setoriais com maior incidência de reclamação dos usuários na



periodicidade a que se refere o § 1º, e 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 VI

Dos Prazos

Art. 13 A Ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Parágrafo único. Observado o prazo previsto no *caput*, a Ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do IPRAM e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

CAPÍTULO VII

Das disposições finais

Art. 14 O não atendimento das obrigações ou deveres estabelecidos nesta Resolução ensejará, por meio das unidades competentes, a adoção das medidas administrativas e disciplinares cabíveis aos responsáveis, conforme cada caso.

Art. 15 Cada Poder e esfera de Governo regulamentará norma específica sobre a organização e funcionamento dos conselhos de usuários, conforme dispõe o art. 22 da [Lei 13.460 de 26 de junho de 2017](#).

Art. 16 Os casos omissos e eventuais dúvidas que surgirem na execução desta Resolução serão dirimidos pela Presidência do Instituto de Previdência Municipal de Espigão do Oeste.

Art. 17º. Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação.

Espigão do Oeste, 02 de Agosto de 2019.

WELITON PEREIRA CAMPOS
Presidente do IPRAM
Port. nº 010/GP/2017