



RESOLUÇÃO CIDES Nº 10, DE 09 DE AGOSTO DE 2024

Institui e dispõe sobre a Ouvidoria do Procon Regional do Consórcio Público de Desenvolvimento Sustentável do Triângulo Mineiro e Alto Paranaíba – CIDES – e dá outras providências.

O Presidente do Consórcio Público de Desenvolvimento Sustentável do Triângulo Mineiro e Alto Paranaíba – CIDES, no uso de suas atribuições, considerando a competência constante no art. 43, VII do Contrato de Consórcio Público e do Estatuto do CIDES,

RESOLVE:

Art. 1º. Fica instituída, no âmbito do Programa Regional de Proteção e Defesa do Consumidor do CIDES – Procon Regional CIDES – a Ouvidoria, instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados pelo Procon Regional CIDES, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.

Art. 2º. Compete à Ouvidoria, além das atribuições previstas na legislação específica

I – promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários do Procon Regional CIDES, nos termos da Lei Federal nº 13.460, de 2017, e suas alterações;

II – receber, analisar e responder às manifestações encaminhadas por usuários ou reencaminhadas por outras Ouvidorias;

III – processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial para o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de



atendimento da Carta de Serviços ao Usuário de que trata o artigo 7º da Lei Federal nº 13.460, de 2017, e suas alterações;

IV – exercer a articulação permanente com outras instâncias e mecanismos de participação e controle social;

V – produzir e analisar dados e informações sobre as atividades realizadas no âmbito da Ouvidoria, bem como propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;

VI – atuar em conjunto com os demais canais de comunicação com o usuário de serviços públicos, orientando-os acerca do tratamento de reclamações, sugestões e elogios recebidos;

VII – incentivar a participação, a transparência, o acesso à informação e o controle social;

VIII – exercer ações de mediação e conciliação, bem como outras ações para a solução pacífica de conflitos entre usuários do Procon Regional CIDES, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços públicos.

IX – elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar todas as informações e deverá conter, no mínimo:

- a) o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- b) os motivos das manifestações;
- c) a análise dos pontos recorrentes; e
- d) as providências adotadas pela Administração Pública nas soluções apresentadas.

Art. 3º. Cabe aos agentes públicos envolvidos no atendimento e prestação de serviços aos usuários do Procon Regional CIDES:

I – atender ao usuário com atenção, respeito, cortesia e profissionalismo;

II – manter-se informado quanto aos serviços, procedimentos e fluxos

processuais para atendimento, bem como sobre normas, instrumentos disponíveis para acesso às informações e canais para esclarecimento de dúvidas;

III – respeitar as normas de atendimento, bem como adotar postura adequada;

IV – reportar aos órgãos e entidades competentes sobre quaisquer ocorrências que prejudiquem a execução dos serviços ou informações que possam contribuir para o seu aprimoramento.

Art. 4º. A Ouvidoria deverá receber, analisar e responder às manifestações em linguagem simples, clara, compreensível e objetiva.

§1º. Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos do disposto nesta Resolução, sob pena de responsabilidade do agente público.

§2º. A certificação da identidade do usuário somente poderá ser exigida excepcionalmente, quando a resposta à manifestação implicar o acesso à informação pessoal própria ou de terceiros.

§3º. É vedado impor ao usuário quaisquer exigências relativas aos motivos que determinaram a apresentação de manifestações perante a Ouvidoria.

§4º. Os procedimentos de que trata esta Resolução são gratuitos, vedada a cobrança de importâncias ao usuário de serviços públicos.

Art. 5º. As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, via mensagem de e-mail direcionada ao endereço eletrônico oficial do Procon Regional CIDES.

§1º. As manifestações também poderão se dar mediante contato telefônico ou presencial, na Unidade Central do Procon Regional CIDES, ou por intermédio de qualquer outro meio que permita a Ouvidoria tomar conhecimento da manifestação.

§2º. Na hipótese da manifestação ser recebida em meio físico, a Ouvidoria promoverá a sua digitalização.

§3º. Toda manifestação, bem como seu trâmite, deverá compor pasta eletrônica, e física se for o caso, e ser numerada, para fins de arquivo e acervo.

§4º. As manifestações encaminhadas à Ouvidoria de que trata esta Resolução poderão ser classificadas como:

- I – denúncia;
- II – reclamação;
- III – elogio;
- IV – sugestão.

Art. 6º. A Ouvidoria deverá coordenar o fluxo de elaboração e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até trinta dias, contados da data de seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa.

§1º. Recebida a manifestação, a Ouvidoria procederá a análise prévia e, se necessário, a encaminhará a eventuais responsáveis para adoção das providências necessárias, que deverão informar pormenorizadamente as medidas adotadas.

§2º. Se as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria lhe solicitará pedido de complementação, que deverá ser atendido no prazo de 20 (vinte) dias, contados da data do seu recebimento.

§3º. Não serão admitidos pedidos de complementação sucessivos, exceto se referentes à situação surgida com a nova documentação ou informações supervenientes.

§4º. A falta de complementação da informação pelo usuário de serviços públicos no prazo estabelecido no §2º do *caput* deste artigo acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

§5º. A manifestação poderá ser encerrada, sem produção de resposta conclusiva, quando o seu autor:

- I – não expuser os fatos conforme a verdade;
- II – não proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;
- III – agir de modo temerário; ou
- IV – não prestar as informações que lhe forem solicitadas para o esclarecimento dos fatos.



§6º. Se tratando a manifestação de denúncia, uma vez recebida será feita análise prévia e posterior encaminhamento ao Ouvidor, caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à Administração Pública chegar a tais elementos.

§7º. Sendo a manifestação uma reclamação, será feito o encaminhamento ao Ouvidor de forma imediata, para fins de avaliação e posterior providências, se for o caso.

§8º. Sendo a manifestação um elogio ou sugestão, será feito o encaminhamento ao Ouvidor de forma imediata, para fins de avaliação e posterior decisão de aceitação ou arquivamento.

§9º. Se a denúncia ou reclamação envolver servidor de Unidade Local do Procon Regional CIDES, haverá direcionamento da manifestação à autoridade municipal responsável e superior ao reclamado, após apuração pela Ouvidoria.

§10. Se a denúncia ou reclamação envolver servidor da Unidade Central do Procon Regional CIDES, haverá direcionamento da manifestação à Diretoria do Consórcio CIDES, após apuração pela Ouvidoria.

Art. 7º. A Ouvidoria assegurará a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do usuário ou do autor da manifestação, nos termos do artigo 31 da Lei Federal nº 12.527, de 2011, sujeitando-se o agente público às penalidades legais pelo seu uso indevido.

Parágrafo único. Quando solicitado pelo manifestante, a Ouvidoria assegurará o sigilo na tramitação das manifestações formuladas pelos usuários, bem como restringirá o acesso à identificação e demais informações do manifestante.

Art. 8º. A Ouvidoria poderá receber e coletar informações perante os usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação de tais serviços, bem como auxiliar na detecção e correção de irregularidades na gestão.

§1º. As informações de que trata o *caput* deste artigo não poderão ser objeto de acesso pelos usuários de serviços públicos antes da consolidação dos dados, que serão divulgados nos relatórios de gestão.

§2º. As informações que constituam comunicações de irregularidade, mesmo



que de origem anônima, deverão ser enviadas ao órgão ou entidade competente para sua apuração, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade, sob pena de serem arquivados.

Art. 9º. A função de Ouvidor será exercida pelo Coordenador do Procon Regional CIDES, podendo haver composição de equipe de Ouvidoria.

Parágrafo único. O exercício das funções descritas no *caput* não serão remuneradas, sendo consideradas de grande relevância pública.

Art. 10. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Uberlândia/MG, 09 de agosto de 2024.

ALEANDRO FRANCISCO DA SILVA
Presidente do CIDES