PROJETO DE LEI N. 071/2019. **DE 28 DE AGOSTO DE 2019.**

DISPÕE SOBRE OS PROCEDIMENTOS PARA A PARTICIPAÇÃO, A PROTEÇÃO E A DEFESA DOS DIREITOS DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA MUNICIPAL, DIRETA E INDIRETA, DE QUE TRATA A LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017.

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Esta Lei estabelece no âmbito do município de Arroio do Tigre, os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública municipal, direta e indireta, de que trata a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 2º Para os efeitos desta Lei, 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 – 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 de atos investigatórios 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.

CAPÍTULO II

DA OUVIDORIA MUNICIPAL

Art. 3º Fica criada a Ouvidoria-Geral do Município, vinculada ao Gabinete do Prefeito Municipal, e subsidiariamente, à Secretaria da Administração, como órgão responsável, prioritariamente, pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, pela Administração Pública Direta e Indireta, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.

Art. 4º Podem ser instituídas, por meio de ato regulamentar, unidades setoriais de ouvidorias nos órgãos ou entidades da Administração Pública Municipal, ou designado servidor responsável pelas atividades de ouvidoria.

§ 1º As unidades setoriais de ouvidorias serão, preferencialmente, diretamente subordinadas à autoridade máxima do órgão ou da entidade da Administração Pública.

§ 2º As atividades de ouvidoria das unidades setoriais ficarão sujeitas à orientação normativa e à supervisão técnica da Ouvidoria - Geral do Município, sem prejuízo da subordinação administrativa ao órgão ou à entidade da administração pública municipal a que estiverem subordinadas.

SEÇÃO I

DAS ATRIBUIÇÕES

Art. 5º São atribuições da Ouvidoria:

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 do 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;

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.

Art. 6º Compete à Ouvidoria-Geral do Município:

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 públicos.

Art. 7º Com vistas à realização dos seus objetivos, a Ouvidoria deve:

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

II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

SEÇÃO II

DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 8º A Ouvidoria deverá receber, analisar e responder as manifestações em linguagem clara e objetiva.

Art. 9º Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei sob pena de responsabilidade do agente público.

§ 1º As manifestações deverão ser identificadas; entretanto, não cabe à Ouvidoria fazer exigências quanto à identificação das manifestações, que inviabilizem sua apresentação.

§ 2º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação da manifestação.

§ 3º 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.

§ 4º No caso de manifestação feita por meio eletrônico, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá ser requerido meio de certificação da identidade do requerente.

§ 5º A manifestação sobre matéria alheia à competência do órgão ou entidade da Administração em que foi apresentada, deve ser protocolizada e encaminhada imediatamente à Ouvidoria - Geral do Município para que faça o encaminhamento adequado.

Art. 10. As manifestações poderão ser apresentadas por meio dos seguintes canais de comunicação:

I – por meio eletrônico, que será disponibilidade ao público;

II – por correspondência convencional;

III – no posto de atendimento presencial exclusivo;

IV – Por telefone.

Parágrafo único. As manifestações verbais dos itens III e IV, serão tomadas a termo e registradas em livro protocolo, para esta finalidade.

Art. 11. Recebida a manifestação a Ouvidoria deverá classificá-la como reclamação, denúncia, sugestão, elogio e solicitação, de acordo com as definições constantes nesta Lei.

§ 1º A classificação atribuída pelo usuário quando do encaminhamento da manifestação poderá ser alterada pela Ouvidoria se verificado que não está adequada.

§ 2º As manifestações serão encaminhadas às autoridades responsáveis para as devidas providências, se for o caso.

Art. 12. O procedimento de análise das manifestações observará os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

Parágrafo único. A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende as seguintes etapas:

I - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;

II - emissão de comprovante de recebimento da manifestação com o respectivo número de protocolo;

III - análise e obtenção de informações, quando necessário;

IV - decisão administrativa final;

V - ciência ao usuário.

Art. 13. A Ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até trinta dias contados do recebimento, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período.

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

§ 2º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, em até dez dias a contar do seu recebimento a Ouvidoria deverá solicitar a complementação de informações que deverá ser atendida em até vinte dias, sob pena de arquivamento da manifestação.

§ 3º A Ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente aos agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Art. 14. Quando a manifestação for denúncia, desde que contenha elementos mínimos de autoria e materialidade, deverá ser encaminhada para o órgão competente para as devidas providências.

§ 1º Esgotado o prazo de que trata essa Lei sem a conclusão do procedimento de apuração da denúncia pelo órgão competente, considera-se como conclusiva a comunicação com o encaminhamento ao órgão competente.

§ 2º O órgão competente encaminhará à Ouvidoria-Geral o resultado final do procedimento de apuração da denúncia que deverá dar conhecimento ao usuário acerca dos desdobramentos da sua manifestação.

SEÇÃO III

DO RELATÓRIO DE GESTÃO

Art. 15. A Ouvidoria deverá elaborar, anualmente, no mês de dezembro, relatório de gestão, que irá consolidar as informações referentes ao recebimento, análise e resposta às manifestações recebidas e, com base nelas, apontará as falhas e sugerirá melhorias na prestação dos serviços públicos.

Art. 16. 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. 17. O relatório de gestão será:

I – encaminhado ao Prefeito Municipal;

II – disponibilizado integralmente na página oficial do Município na internet.

SEÇÃO IV

DA ORGANIZAÇÃO

Art. 18. A estrutura administrativa da Ouvidoria - Geral do Município será composta por 03 (três) servidores, do quadro de pessoal da Administração Pública Municipal e designados pelo Prefeito.

Art. 19. O Ouvidor-Geral do Município será escolhido entre os servidores referidos no art. 18 pelo Prefeito.

Parágrafo único. O servidor designado como Ouvidor-Geral do Município faz jus a uma gratificação de função no valor mensal correspondente ao menor padrão referencial do Município.

CAPÍTULO III

DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Art. 20. As Secretarias e órgãos abrangidos por esta Lei divulgarão no prazo de 60 (sessenta) dias, Carta de Serviços ao Usuário com o objetivo de informar o usuário sobre os serviços prestados, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Art. 21. 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;

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

Parágrafo único. A Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar, também, 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;

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

Art. 22. A Carta de Serviços ao Usuário deverá ser atualizada periodicamente pelo órgão ou entidade responsável pela prestação do serviço público, sempre que houver alteração com relação ao serviço.

Art. 23. A Carta de Serviços ao Usuário ficará disponível no sítio eletrônico do órgão ou entidade, na internet.

CAPÍTULO IV

DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 24. Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei avaliarão, com periodicidade mínima anual, 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;

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

Art. 25. A avaliação será feita por meio de pesquisa de satisfação e os resultados estatísticos serão disponibilizados no sítio eletrônico da Administração na internet, incluindo o *ranking* das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários.

CAPÍTULO V
DO CONSELHO DE USUÁRIOS

Art. 26. É criado o Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos – CMUSP – como órgão deliberativo e consultivo, vinculado à Ouvidoria - Geral do Município, com a finalidade de aprimorar a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos.

Art. 27. São atribuições do Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos:

I - acompanhar a prestação dos serviços;

II - participar na avaliação dos serviços;

III - propor melhorias na prestação dos serviços;

IV - contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário;

V - acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor;

VI – opinar sobre a indicação do Ouvidor-Geral do Município, quando solicitado;

VII - manifestar-se quanto às consultas que lhe forem submetidas.

Art. 28. O Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos, observados os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, será composto por 05 (cinco) membros, sendo:

I – 03 (três) representante dos usuários de serviços públicos municipais;

II - 02 (dois) representante dos órgãos da Administração Pública Municipal, sendo:

a) 1 (um) membro da Ouvidoria - Geral do Município;

b) 1 (um) da Secretaria da Administração, Planejamento, Industria, Comércio e Turismo.

§ 1º. Os representantes dos órgãos da Administração Municipal serão indicados pelo Prefeito.

§ 2º A escolha dos representantes dos usuários dos serviços públicos será feita em processo aberto ao público, mediante participação de no mínimo 05 (cinco) entidades representativas da agricultura, comércio, indústria, prestação de serviços, trabalhadores rurais, sindicatos e motoristas, que deverão indicar seus representantes, que serão escolhidos mediante sorteio público, com a presença das entidades.

Art. 29. O mandato de conselheiro será de 2 (dois) anos, permitida uma recondução. O mandato de conselheiro será gratuito e considerado de relevância para o Município.

Art. 31. O Conselho Municipal de Usuários de Serviços Públicos elaborará seu regimento interno no prazo de 30 (trinta) dias contados da sua constituição, que deverá ser submetido ao Prefeito Municipal para aprovação.

CAPÍTULO VI
DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 32. As autoridades ou servidores da Administração Municipal prestarão colaboração e informações à Ouvidoria-Geral do Município nos assuntos que lhe forem pertinentes, submetidos à apreciação do referido Órgão.

Art. 33. Esta Lei será regulamentada no que couber.

Art. 34. As despesas decorrentes desta Lei serão suportadas por dotações orçamentárias próprias.

Art. 35. Esta Lei entra em vigor no praz do 60 (sessenta) data de sua publicação.

GABINETE DO PREFEITO MUNICIPAL DE ARROIO DO TIGRE, em 28 de agosto de 2019.

MARCIANO RAVANELLO
Prefeito Municipal

ALTEMAR RECH
Secretário da Administração,
Planejamento, Ind., Com. e Turismo.

JUSTIFICATIVA

Trata-se de projeto de lei que cria a Ouvidoria-Geral do Município, vinculada ao Gabinete do Prefeito Municipal, e subsidiariamente, à Secretaria da Administração, como órgão responsável, prioritariamente, pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, pela Administração Pública, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.

Referida lei, estabelece os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública municipal, de que trata a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

As atribuições da Ouvidoria estão descritas no art. 5º da lei e consistem em: I – atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos; II - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do 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; V - encaminhar às autoridades competentes as manifestações, solicitar informações a respeito das mesmas, acompanhando o tratamento e a sua efetiva conclusão; 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.

Entre as competências da Ouvidoria, definidas no art. 6º, estão: I - formular e expedir atos normativos, diretrizes e orientações relativas ao correto exercício das atribuições definidas na lei; 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 públicos.

Com vistas à realização dos seus objetivos, a Ouvidoria deve receber, analisar e responder, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos, bem como elaborar, anualmente, o relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

As manifestações dos usuários de serviços públicos poderão ser apresentadas por meio eletrônico, que será disponibilidade ao público; por correspondência convencional; no posto de atendimento presencial exclusivo e por telefone, devendo as manifestações verbais ser tomadas a termo e registradas em livro protocolo, para esta finalidade.

De todas as manifestações apresentadas, a Ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até trinta dias contados do recebimento.

Na avaliação dos serviços prestados, serão analisados os seguintes aspectos: satisfação do usuário com o serviço prestado; qualidade do atendimento prestado ao usuário; cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços; quantidade de manifestações de usuários; medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

Por último, cabe ressaltar que a Ouvidoria, além de se constituir num instrumento de participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública municipal, visa a melhoria dos serviços públicos, pois a própria sociedade auxiliará na fiscalização, através dos meios postos à disposição dos usuários.

A Ouvidoria melhorará ainda as relações dos usuários com o Poder Público, já que a sociedade terá canais de manifestações para denunciar os serviços

públicos prestados de forma não adequada. Lembramos ainda que a conceituação de serviço adequado é aquele que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.

Por todos o exposto, rogamos aos ilustres Vereadores pela aprovação do presente projeto de lei.

GABINETE DO PREFEITO MUNICIPAL DE ARROIO DO TIGRE, em 28 de agosto de 2019.

MARCIANO RAVANELLO
Prefeito Municipal

ALTEMAR RECH
Secretário da Administração,
Planejamento, Ind., Com. e Turismo.