

LEI MUNICIPAL Nº 4.209/2019.

Dispõe sobre os procedimentos para a participação, a Proteção e a Defesa dos Direitos do Usuário de Serviços Públicos do Poder Executivo, inclusive da Administração Pública Indireta, de que trata a Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017; e Institui a Ouvidoria-Geral do Poder Executivo.

O PREFEITO MUNICIPAL DE RODEIO BONITO, ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL, no uso de suas atribuições legais que lhe são conferidas pela Lei Orgânica Municipal e demais legislação em vigor;

FAÇO SABER, que a Câmara Municipal de Vereadores APROVOU e que SANCIONO e PROMULGO a seguinte Lei:

Art. 1º. 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 nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e institui a Ouvidoria-Geral do Poder Executivo.

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

- Art. 2°. 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, 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;





Av. do Comércio, 196 | CEP 98.360-000

Fone: 55 3798 1155 | Fax: 55 3798 1184

E-mail: administracao@rodeiobonito.rs.gov.br



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 DO PODER EXECUTIVO

- Art. 3º. É criada a Ouvidoria-Geral do Poder Executivo, vinculada ao Gabinete do Prefeito Municipal, como órgão responsável, prioritariamente, pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados, sob qualquer forma ou regime, pelos órgãos e pelas entidades do Poder Executivo, inclusive da Administração Pública 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 do Poder Executivo e da Administração Pública Indireta, 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.
- § 2º. As atividades de ouvidoria das unidades setoriais ficarão sujeitas à orientação normativa e à supervisão técnica da Ouvidoria-Geral do Poder Executivo, sem prejuízo da subordinação administrativa ao órgão ou à entidade 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;





Av. do Comércio, 196 | CEP 98.360-000

Fone: 55 3798 1155 | Fax: 55 3798 1184 E-mail: administracao@rodeiobonito.rs.gov.br



- 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. 6°. Compete à Ouvidoria-Geral do Poder Executivo:
- 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. 8°. A Ouvidoria deverá receber, analisar e responder às manifestações em linguagem clara e objetiva.
- Art. 9°. Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei sob pena de responsabilidade do agente público.
- § 1º. As manifestações serão identificadas, entretanto não cabe à Ouvidoria fazer exigências quanto à identificação 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.





Av. do Comércio, 196 | CEP 98.360-000

Fone: 55 3798 1155 | Fax: 55 3798 1184

E-mail: administracao@rodeiobonito.rs.gov.br



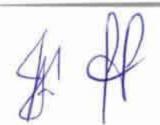
- § 4º. No caso de manifestação feita por meio eletrônico, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá ser requerido meio de certificação da identidade do requerente.
- § 5º. A manifestação sobre matéria alheia à competência do órgão ou entidade em que foi apresentada, deve ser protocolizada e encaminhada imediatamente à Ouvidoria-Geral do Poder Executivo para que faça o encaminhamento adequado.
- Art. 10. As manifestações poderão ser apresentadas por meio dos seguintes canais de comunicação:
 - I por meio de formulário eletrônico, disponível no site: www.rodeiobonito.rs.gov.br;
 - II por correspondência convencional;
- III na recepção do Centro Administrativo Municipal, através de atendimento presencial exclusivo;

Parágrafo único. A manifestação feita verbalmente será, imediatamente, reduzida a termo.

- 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.





Av. do Comércio, 196 | CEP 98.360-000

Fone: 55 3798 1155 | Fax: 55 3798 1184

E-mail: administracao@rodeiobonito.rs.gov.br



- § 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. O pedido de complementação de informações interrompe uma única vez o prazo previsto no caput deste artigo, que passará a contar novamente a partir da resposta do usuário, sem prejuízo de complementações supervenientes.
- § 4º. 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 do Poder Executivo 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-Geral do Poder Executivo deverá elaborar, anualmente, no mês de junho 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;





Av. do Comércio, 196 | CEP 98.360-000 Fone: 55 3798 1155 | Fax: 55 3798 1184

E-mail: administracao@rodeiobonito.rs.gov.br



II – disponibilizado integralmente na página oficial do Poder Executivo na internet.

Seção IV

Da Organização

Art. 18. A estrutura administrativa da Ouvidoria-Geral será composta por 01 (um) servidor dos quadros de pessoal do Poder Executivo e designado pelo Prefeito.

Parágrafo único. O Servidor designado no termos do caput do presente artigo será o Ouvidor-Geral do Poder Executivo.

CAPÍTULO III

DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

- Art. 19. Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão 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. 20. 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.





Av. do Comércio, 196 | CEP 98.360-000

Fone: 55 3798 1155 | Fax: 55 3798 1184

E-mail: administracao@rodeiobonito.rs.gov.br



- Art. 21. A Carta de Serviços ao Usuário deverá ser atualizada pelo órgão ou entidade responsável pela prestação do serviço público anualmente ou sempre que houver alteração com relação ao serviço.
- Art. 22. A Carta de Serviços ao Usuário ficará disponível no sítio eletrônico do órgão na internet.

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

- Art. 23. As autoridades ou servidores dos órgãos e entidades abrangidos por esta Lei prestarão colaboração e informações à Ouvidoria-Geral do Poder Executivo nos assuntos que lhe forem pertinentes, submetidos a sua apreciação.
 - Art. 24. Esta Lei poderá ser regulamentada por decreto, no que couber.
- Art. 25. As despesas decorrentes desta Lei serão suportadas por dotações orçamentárias próprias.
 - Art. 26. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Gabinete do Prefeito Municipal de Rodeio Bonito, RS, 18 de dezembro de 2019.

Registre-se e publique-se

Paulo Possamai

Secretário da Administração e Planejamento

José Arno Ferrari Prefeito Municipal

> PUBLICADO NO MURAL DE AVISOS DA PREFETURA MUNICIPAL

Rodelo Benito - RS

