LEI N.º 2.131/2019, DE 10 DE JULHO DE 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 E O CONSELHO DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS.

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE AGUDO, **ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**, faço saber que a Câmara Municipal aprovou e eu sanciono e promulgo, com base no Art. 76 da Lei Orgânica Municipal, a seguinte Lei:

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

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 e o Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

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, 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.

CAPÍTULO II
DA OUVIDORIA DO PODER EXECUTIVO

Art. 3º É criada a Ouvidoria-Geral do Poder Executivo, vinculada ao Gabinete do Prefeito, 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;

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 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. 8º A Ouvidoria deverá receber, analisar e responder às 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 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.

§ 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.agudo.rs.gov.br

II – por correspondência convencional;

III – no posto de atendimento presencial;

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.

§ 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 trinta 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 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 Poder Executivo na internet.

CAPÍTULO III
DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Art. 18. 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. 19. 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. 20. 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. 21. A Carta de Serviços ao Usuário ficará disponível no sítio eletrônico www.agudo.rs.gov.br.

CAPÍTULO IV
DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 22. 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. 23. A avaliação será feita por meio de pesquisa de satisfação e os resultados estatísticos serão disponibilizados no sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet, incluindo o *ranking* daqueles com maior incidência de reclamação dos usuários.
Parágrafo único. O resultado da avaliação 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 V
DO CONSELHO DE USUÁRIOS

Art. 24. É criado o Conselho de Usuários dos Serviços Públicos como órgão consultivo, vinculado ao Gabinete do Prefeito, com a finalidade de aprimorar a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos.
Art. 25. São atribuições do Conselho 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, quando solicitado;
VII - manifestar-se quanto às consultas que lhe forem submetidas.
Art. 26. O Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, observados os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, será composto por oito membros, sendo:
I – 4 (quatro) representantes dos usuários de serviços públicos;
II – 4 (quatro) representantes do Poder Executivo, sendo:
a) 1 (um) representante do Gabinete do Prefeito;
b) 1 (um) representante da Secretaria da Secretaria de Administração e Gestão;
c) 1 (um) representante da Secretaria de Desenvolvimento Rural e Gestão Ambiental;
d) 1 (um) representante da Secretaria de Infraestrutura, Obras, Serviços e Trânsito.
§ 1º Os representantes do Poder Executivo serão indicados pelo Prefeito.
§ 2º A escolha dos representantes dos usuários dos serviços públicos será feita em processo aberto ao público, mediante chamamento oficial a ser publicado no veículo de imprensa oficial, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias e ampla divulgação.

Art. 27. O mandato de conselheiro será de 2 (dois) anos, permitida uma recondução.
Art. 28. O desempenho da função de membro do Conselho de Usuários de Serviços Públicos será gratuito e considerado de relevância para o Município.
Art. 29. O Conselho 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. 30. 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. 31. Esta Lei será regulamentada no que couber.
Art. 32. As despesas decorrentes desta Lei serão suportadas por dotações orçamentárias próprias.
Art. 33. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

GABINETE DO PREFEITO, 10 de julho de 2019; 161º da Colonização e 60º da Emancipação.

VALÉRIO VILÍ TREBIEN
Prefeito

Registre-se e publique-se.

JOSÉ LUIZ GOMES RAMOS
Secretário de Administração e Gestão