PREFEITURA DE
RIACHO DAS ALMAS

Prefeitura Municipal de Riacho das Almas
Rua Justo Fernandes da Mota, nº 68 - Centro
Riacho das Almas/PE - CEP 55120-000
Telefone: (81) 3745-1158
E-mail: prefeitura.riachodasalmas.pe@gmail.com
CNPJ: 10.091.551/0001-61

MENSAGEM JUSTIFICATIVA Nº 38/2022

PROJETO DE LEI Nº 38/2022

Riacho das Almas/PE, 21 de Novembro de 2022.

Excelentíssimo Senhor Presidente,

Excelentíssimos Senhores Vereadores,

Venho respeitosamente à presença de Vossas Excelências propor o Projeto de Lei em anexo que *"Regulamenta, no âmbito do Município de Riacho das Almas, os capítulos III, IV e VI da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos serviços públicos da Administração Pública de que trata o § 3º do artigo 37 da Constituição da República Federativa do Brasil."*

Como sabemos, a participação popular nos serviços públicos é um aliado poderoso em uma democracia. A ouvidoria, nesse contexto, representa um grande avanço e ótima ferramenta capaz de viabilizar a participação efetiva do cidadão na administração pública, sendo um instrumento de controle e participação social.

Ademais, proporciona ao gestor uma análise vinda do munícipe que permite o desenvolvimento de ações que tenham o condão de lapidar a prestação de serviços.

Saliente-se que esse serviço já vem sendo executado pela gestão Municipal desde Janeiro de 2021, com uma plataforma contida no site da Prefeitura de Riacho das Almas, disponível em < https://www.riachodasalmas.pe.gov.br/ >, no entanto, atualmente ainda não existe uma regulamentação, posto que essa se faz necessária a partir do presente Projeto de Lei.

RECEBI 21/11/2022
Adelmo Teixeira
Tesoureiro

Prefeitura Municipal de Riacho das Almas
Rua Justo Fernandes da Mota, nº 68 - Centro
Riacho das Almas/PE - CEP 55120-000
Telefone: (81) 3745-1158
E-mail: prefeitura.riachodasalmas.pe@gmail.com
CNPJ: 10.091.551/0001-61

Através da Ouvidoria, os cidadãos podem fazer reclamações, denúncias, elogios, sugestões ou solicitações, através de servidores que serão designados para cumprirem essas funções, nos termos elencados na minuta do Projeto de Lei, sendo assegurado o sigilo da manifestação.

A partir disso, os responsáveis do setor que recebeu a informação analisarão e tomarão as medidas necessárias para que, se for o caso, se resolva o problema ou melhore o seu desempenho, possuindo o direito de obter uma resposta conclusiva em prazo de até 45 (quarenta e cinco) dias úteis.

Assim, garantiremos mais uma plataforma que é feita em sua total facilidade para receber as demandas.

Na certeza de sua atenção, coloco-me à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais que se façam se necessários e reitero a importância de sua aprovação.

Sabedor da sensibilidade dos que fazem parte desta Casa Legislativa para com questão de tal relevância, aguardo a aprovação do presente Projeto de Lei pela unanimidade dos seus membros.

Atenciosamente,

DIOCLÉCIO ROSENDO DE LIMA

PREFEITO

Prefeitura Municipal de Riacho das Almas
Rua Justo Fernandes da Mota, nº 68 - Centro
Riacho das Almas/PE - CEP 55120-000
Telefone: (81) 3745-1158
E-mail: prefeitura.riachodasalmas.pe@gmail.com
CNPJ: 10.091.551/0001-61

PROJETO DE LEI Nº 38/2022

CÂMARA MUN. DE RIACHO DAS ALMAS-PE
APROVADO
VOTAÇÃO
EM 07/12/2022
POR 10 x 0 VOTOS
PRESIDENTE

REGULAMENTA, NO ÂMBITO DO MUNICÍPIO DE RIACHO DAS ALMAS/PE, OS CAPÍTULOS III, IV E VI DA 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 DE QUE TRATA O §3º DO ART. 37 DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL.

O **PREFEITO DO MUNICÍPIO DE RIACHO DAS ALMAS**, Estado de Pernambuco, no uso das atribuições que lhe são conferidas pela Constituição Federal, pela Constituição do Estado de Pernambuco e pela Lei Orgânica Municipal, submete à apreciação da Câmara Municipal o seguinte

CÂMARA MUN. DE RIACHO DAS ALMAS-PE
APROVADO
VOTAÇÃO
EM 09/12/2022
POR 10 x 0 VOTOS
PRESIDENTE

PROJETO DE LEI:

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

ART. 1º Fica criada a Ouvidoria Geral do Município de Riacho das Almas/PE, 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. 2º A Ouvidoria Geral do Município de Riacho das Almas/PE é o órgão responsável, de forma prioritária, pelo acompanhamento das reclamações e denúncias relativas à prestação dos serviços públicos da administração pública municipal direta e indireta, bem como das entidades privadas de qualquer

Prefeitura Municipal de Riacho das Almas
Rua Justo Fernandes da Mota, nº 68 - Centro
Riacho das Almas/PE - CEP 55120-000
Telefone: (81) 3745-1158
E-mail: prefeitura.riachodasalmas.pe@gmail.com
CNPJ: 10.091.551/0001-61

natureza que operem com recursos públicos, na prestação de serviços à população, conforme § 3º, I, do art. 37 da Constituição Federal, e da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, podendo receber ainda, sugestões e elogios.

ART. 3º Para os efeitos desta norma, considera-se:

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

II – Reclamação: demonstração de insatisfação relativa à política ou ao serviço público;

III – Denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos de apuração competentes;

IV – Elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre a política ou o serviço público oferecido ou atendimento recebido;

V – Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos;

VI – Solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração;

VII – Identificação: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica;

Prefeitura Municipal de Riacho das Almas
Rua Justo Fernandes da Mota, nº 68 - Centro
Riacho das Almas/PE - CEP 55120-000
Telefone: (81) 3745-1158
E-mail: prefeitura.riachodasalmas.pe@gmail.com
CNPJ: 10.091.551/0001-61

VIII – 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;

IX – 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.

X – Política pública: conjunto de programas, ações e atividades desenvolvidas pelo Estado direta ou indiretamente, com a participação de entes públicos ou privados, que visam a assegurar determinado direito de cidadania, de forma difusa ou para determinado segmento social, cultural, étnico ou econômico.

XI - Usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

XII - Administração pública: órgão ou entidade integrante da administração pública de qualquer dos Poderes dos Municípios; e

XIII - Manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais demandas de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização de tais serviços.

Prefeitura Municipal de Riacho das Almas
Rua Justo Fernandes da Mota, nº 68 - Centro
Riacho das Almas/PE - CEP 55120-000
Telefone: (81) 3745-1158
E-mail: prefeitura.riachodasalmas.pe@gmail.com
CNPJ: 10.091.551/0001-61

CAPÍTULO II

DA ESTRUTURA DA OUVIDORIA

ART. 4º Fica criado 01 (um) cargo comissionado de Ouvidor Geral e 1 (cargo) comissionado de Assessor de Ouvidoria.

Parágrafo único. O valor do vencimento dos cargos previstos no *caput* será de R$ 1.212,00 (um mil duzentos e doze reais).

ART. 5º O Ouvidor Geral e o Assessor de Ouvidoria integram a estrutura da Ouvidoria Geral.

Parágrafo único. Em caso de férias ou afastamento superiores a 30 (trinta) dias do Ouvidor Geral, será designado o respectivo substituto.

ART. 6º O Ouvidor Geral será designado através de portaria pelo Chefe do Poder Executivo Municipal.

ART. 7º O Ouvidor Geral, no exercício de suas funções, deverá guardar sigilo referente a informações levadas a seu conhecimento nos casos em que a lei e o usuário expressamente o requerer.

ART. 8º Compete ao Ouvidor Geral do Município:

I – Propor ao Secretário da Pasta a normatização do acesso ao Sistema de Ouvidoria, informando, padronizando e divulgando os seus procedimentos;

II - Encaminhar a demanda apresentada ao sistema de ouvidoria à Secretaria competente, monitorando a providência adotada por ela;

III - Responder ao usuário da ouvidoria no prazo legal, garantindo a celeridade da tramitação da demanda;

Prefeitura Municipal de Riacho das Almas
Rua Justo Fernandes da Mota, nº 68 - Centro
Riacho das Almas/PE - CEP 55120-000
Telefone: (81) 3745-1158
E-mail: prefeitura.riachodasalmas.pe@gmail.com
CNPJ: 10.091.551/0001-61

IV - Atuar com transparência, humanidade, sensibilidade, integridade, imparcialidade, solidariedade e justiça, observando os princípios constitucionais;

V - Propor medidas que aumentem a eficiência do serviço público municipal.

VI - Propor aos órgãos da Administração Pública Municipal direta e indireta, bem como as entidades privadas, resguardadas as respectivas competências, a instauração de sindicâncias, inquéritos e outras medidas destinadas à apuração das responsabilidades administrativas, civis e criminais;

VII - Requisitar, diretamente e sem qualquer ônus, de qualquer órgão municipal, informações, certidões ou cópias de documentos relacionados com as reclamações ou denúncias recebidas, na forma da lei;

VIII - Recomendar a adoção de providências que entender pertinentes e necessárias ao aperfeiçoamento dos serviços prestados pela Administração Pública Municipal à população;

IX - Recomendar aos órgãos da Administração Pública Municipal direta e indireta, bem como das entidades privadas a adoção de mecanismos que dificultem e impeçam a violação do patrimônio público e outras irregularidades comprovadas;

X - Elaborar e publicar anualmente no órgão de publicação oficial do Município, relatório de suas atividades e avaliação da qualidade dos serviços públicos municipais;

Prefeitura Municipal de Riacho das Almas
Rua Justo Fernandes da Mota, nº 68 - Centro
Riacho das Almas/PE - CEP 55120-000
Telefone: (81) 3745-1158
E-mail: prefeitura.riachodasalmas.pe@gmail.com
CNPJ: 10.091.551/0001-61

XI - Coordenar ações integradas com os diversos órgãos da municipalidade, a fim de encaminhar, de forma intersetorial, as reclamações dos munícipes que envolvam mais de um órgão da administração direta;

XII - Comunicar ao órgão da administração direta competente para a apuração de todo e qualquer ato lesivo ao patrimônio público de que venha a ter ciência em razão do exercício de suas funções, mantendo atualizado arquivo de documentação relativo às reclamações, denúncias e representações recebidas.

ART. 9º Compete ao Assessor de Ouvidoria:

I – Prestar assistência direta ao Ouvidor Geral;

II – Preparar e encaminhar o expediente a ser submetido ao Ouvidor Geral;

III – Supervisionar as atividades administrativas ligadas à Ouvidoria Geral;

IV – Recepcionar as demandas encaminhadas à Ouvidoria Geral e respondê-las, após a análise do Ouvidor Geral;

V – Acompanhar os mecanismos e instrumentos de monitoramento, avaliação e controle dos procedimentos da Ouvidoria Geral;

VI – Executar outras tarefas correlatas, quando solicitadas pelo Ouvidor Geral, entre as quais, promover pesquisas de satisfação do cidadão e observar os indicadores para elaboração de relatórios.

Prefeitura Municipal de Riacho das Almas
Rua Justo Fernandes da Mota, nº 68 - Centro
Riacho das Almas/PE - CEP 55120-000
Telefone: (81) 3745-1158
E-mail: prefeitura.riachodasalmas.pe@gmail.com
CNPJ: 10.091.551/0001-61

CAPÍTULO III

DAS COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA GERAL

ART. 10. A Ouvidoria Geral poderá se organizar em forma de sistema ou rede, com a finalidade de:

I – Articular as atividades da ouvidoria;

II – Garantir o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos;

III – Garantir o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e defesa dos direitos; e

IV – Garantir a efetiva interlocução entre usuário de serviços públicos e os órgãos e entidades da Administração Pública.

ART. 11. Compete à Ouvidoria Geral:

I – Promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços púbicos, nos termos da Lei 13.460, de 2017;

II – Receber, analisar e responder às manifestações a elas encaminhadas por usuários ou reencaminhadas por outras ouvidorias;

III – Exclusivamente, receber, analisar e responder denúncias e comunicações recebidas por qualquer canal de comunicação com o usuário de serviços público;

IV – 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

Prefeitura Municipal de Riacho das Almas
Rua Justo Fernandes da Mota, nº 68 - Centro
Riacho das Almas/PE - CEP 55120-000
Telefone: (81) 3745-1158
E-mail: prefeitura.riachodasalmas.pe@gmail.com
CNPJ: 10.091.551/0001-61

atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei 13.460, de 2017;

V – Monitorar e avaliar periodicamente a Carta de Serviços ao Usuário do órgão ou entidade a que esteja vinculada;

VI – Exercer a articulação permanente com outras instâncias e mecanismos de participação e controle social;

VII – Produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas, bem como propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;

VIII - 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; e

IX – Exercer ações de mediação e conciliação, bem como outras ações para a solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços e órgãos e entidades referidos no § 1º do art. 1º desta lei, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços públicos.

CAPÍTULO IV

DOS PROCEDIMENTOS

SEÇÃO I

DAS REGRAS GERAIS PARA TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES

Prefeitura Municipal de Riacho das Almas
Rua Justo Fernandes da Mota, nº 68 - Centro
Riacho das Almas/PE - CEP 55120-000
Telefone: (81) 3745-1158
E-mail: prefeitura.riachodasalmas.pe@gmail.com
CNPJ: 10.091.551/0001-61

ART. 12. A Ouvidoria deverá receber, analisar e responder às manifestações em linguagem simples, clara, concisa e objetiva.

§ 1º Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta norma sob pena de responsabilidade do agente público.

§ 2º A solicitação de certificação da identidade do usuário somente poderá ser exigida excepcionalmente, quando necessária ao acesso à informação pessoal própria ou de terceiros.

§ 3º É vedado à ouvidoria impor ao usuário qualquer exigência relativa à motivação da manifestação.

§ 4º É vedada a cobrança de qualquer valor aos usuários referentes aos procedimentos de ouvidoria, ressalvados os custos de reprodução de documentos, mídias digitais, postagem e correlatos.

§ 5º Está isento de ressarcir os custos a que se referem o parágrafo 4º aquele cuja situação econômica não lhe permita fazê-lo sem prejuízo do sustento próprio ou da família nos termos da Lei nº 7.115, de 29 de agosto de 1983.

ART. 13. As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio do sistema informatizado.

§ 1º A Ouvidoria Geral poderá manter sistema próprio de recebimento e tratamento de manifestações, de forma concomitante ao sistema de que trata o caput, desde que condicionados à transferência eletrônica de dados à base de dados mantida pelo Órgão Central do Sistema.

Prefeitura Municipal de Riacho das Almas
Rua Justo Fernandes da Mota, nº 68 - Centro
Riacho das Almas/PE - CEP 55120-000
Telefone: (81) 3745-1158
E-mail: prefeitura.riachodasalmas.pe@gmail.com
CNPJ: 10.091.551/0001-61

§ 2º A Ouvidoria Geral assegurará que o acesso ao sistema de que trata o caput esteja disponível na página principal do sítio eletrônico da Prefeitura Municipal de Riacho das Almas.

§ 3º Sempre que recebida em meio físico, o órgão deverá digitalizar a manifestação e promover a sua inserção imediata no sistema a que se refere o caput.

ART. 14. A Ouvidoria Geral deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até 45 (quarenta e cinco) dias úteis contados do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.

§ 1º Os prazos indicados no caput poderão ser reduzidos ou estendidos em virtude de normas regulamentadoras específicas.

§ 2º Recebida a manifestação, a Ouvidoria Geral deverá realizar análise prévia e, caso necessário, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

§ 3º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, em até 30 (trinta) dias a contar do recebimento da manifestação, a Ouvidoria Geral deverá solicitar ao usuário pedido de complementação de informações, que deverá ser respondido em até 10 (dez) dias, sob pena de arquivamento, sem produção de resposta conclusiva.

§ 4º 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.

§ 5º A Ouvidoria Geral poderá solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder dentro do prazo de até 10 (dez) dias, contados do recebimento no setor, prorrogáveis por igual período mediante justificativa expressa, sem prejuízo de norma que estabeleça prazo inferior.

ART. 15. A Ouvidoria Geral assegurará ao usuário a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação, nos termos do art. 31 da Lei 12.527, de2011.

Parágrafo único. A preservação da identidade do manifestante dar-se-á com a proteção do nome, endereço e demais dados de qualificação dos manifestantes que serão documentados separadamente, aos quais serão dispensados o tratamento previsto no caput.

SEÇÃO II

DO ELOGIO, DA RECLAMAÇÃO E DA SUGESTÃO

ART. 16. O elogio recebido será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público, bem como às chefias imediatas destes.

Parágrafo único. A resposta conclusiva do elogio conterá informação sobre o encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e às suas chefias imediatas.

ART. 17. A reclamação recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da reclamação conterá informação sobre a decisão administrativa final acerca do caso apontado.

Prefeitura Municipal de Riacho das Almas
Rua Justo Fernandes da Mota, nº 68 - Centro
Riacho das Almas/PE - CEP 55120-000
Telefone: (81) 3745-1158
E-mail: prefeitura.riachodasalmas.pe@gmail.com
CNPJ: 10.091.551/0001-61

ART. 18. A sugestão recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público que deverá se manifestar acerca da adoção ou não da medida sugerida.

Parágrafo único. Caso a medida sugerida seja adotada, a decisão administrativa final informará acerca da forma e dos prazos de sua implantação, bem como dos mecanismos pelos quais o usuário poderá acompanhar a execução da adoção da medida.

ART. 19. A Ouvidoria Geral poderá receber e coletar informações junto aos 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 este artigo não se constituem em manifestações passíveis de acompanhamento pelos usuários de serviços públicos.

§ 2º As informações que constituam comunicações de irregularidade, sempre que contenham indícios suficientes de relevância, autoria e materialidade, poderão ser apuradas mediante procedimento preliminar de investigação.

SEÇÃO III

DAS DENÚNCIAS

ART. 20. A denúncia recebida será tratada caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à administração pública chegar a tais elementos.

§ 1º No caso da denúncia, entende-se por conclusiva a resposta que contenha informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos de apuração competentes, sobre os procedimentos a serem adotados e respectivo número que identifique a denúncia, ou sobre o seu arquivamento.

Prefeitura Municipal de Riacho das Almas
Rua Justo Fernandes da Mota, nº 68 - Centro
Riacho das Almas/PE - CEP 55120-000
Telefone: (81) 3745-1158
E-mail: prefeitura.riachodasalmas.pe@gmail.com
CNPJ: 10.091.551/0001-61

§ 2º Os órgãos de apuração administrativos internos encaminharão à Ouvidoria Geral o resultado do procedimento de apuração da denúncia, a fim de dar conhecimento ao manifestante acerca dos desdobramentos de sua manifestação.

SEÇÃO IV

DA RESERVA DE IDENTIDADE

ART. 21. Os dados pessoais do usuário contidos nas manifestações são de acesso restrito.

§ 1º Deverá ser informado ao reclamante/denunciante especificamente no que diz respeito à sua identificação:

I - permanecer totalmente anônimo, garantindo-se a impossibilidade de seu reconhecimento como autor de denúncia, deixando de ser exigida informações pessoais, ou de identificação de computador ou outra fonte para realização da denúncia;

II - ser identificado, mas solicitar confidencialidade com relação à divulgação de autoria;

III - ser identificado e não solicitar confidencialidade.

ART. 22. As manifestações de autoria desconhecida ou incerta poderão ser admitidas quando forem dotadas de razoabilidade mínima e estiverem acompanhadas de informações ou de documentos que as apresentem verossímeis.

CAPÍTULO V

DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

ART. 23. Os órgãos e entidades do Município divulgarão Carta de Serviços ao Usuário.

Prefeitura Municipal de Riacho das Almas
Rua Justo Fernandes da Mota, nº 68 - Centro
Riacho das Almas/PE - CEP 55120-000
Telefone: (81) 3745-1158
E-mail: prefeitura.riachodasalmas.pe@gmail.com
CNPJ: 10.091.551/0001-61

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações 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; e

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

§ 3º Além das informações descritas no § 2º deste artigo, 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

Prefeitura Municipal de Riacho das Almas
Rua Justo Fernandes da Mota, nº 68 - Centro
Riacho das Almas/PE - CEP 55120-000
Telefone: (81) 3745-1158
E-mail: prefeitura.riachodasalmas.pe@gmail.com
CNPJ: 10.091.551/0001-61

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

§ 4º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação no site institucional da Prefeitura Municipal de Riacho das Almas.

CAPÍTULO VI

CONSELHO MUNICIPAL DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

ART. 24. Fica criado o Conselho Municipal dos Usuários dos Serviços Públicos, órgão popular que garante a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos do Município, com caráter consultivo, respeitando os aspectos legais de sua competência.

ART. 25. São competências do Conselho Municipal dos Usuários dos Serviços Públicos de Riacho das Almas:

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; e

VI – manifestar-se quanto às consultas que lhe forem submetidas.

Prefeitura Municipal de Riacho das Almas
Rua Justo Fernandes da Mota, nº 68 - Centro
Riacho das Almas/PE - CEP 55120-000
Telefone: (81) 3745-1158
E-mail: prefeitura.riachodasalmas.pe@gmail.com
CNPJ: 10.091.551/0001-61

ART. 26. O Conselho Municipal dos Usuários dos Serviços Públicos de Riacho das Almas será composto por 06 membros titulares e igual número de suplentes, assim distribuídos:

I – 03 (três) representantes do Poder Público Municipal:

a) 01 (um) representante da Ouvidoria Municipal;

b) 01 (um) representante do Gabinete do Prefeito; e

c) 01 (um) representante do Poder Legislativo.

II – 03 (três) representantes da Sociedade Civil, compreendida como usuários dos serviços públicos.

§ 1º Os representantes do Poder Executivo e seus respectivos suplentes serão indicados pelo Chefe do Poder Executivo Municipal.

§ 2º Os representantes da Sociedade Civil, que comporão o Conselho Municipal de Serviços Públicos do Município de Riacho das Almas serão escolhidos por meio de processo de chamamento público, convocado por edital de credenciamento, e terão mandato de 2 (dois) anos, permitida uma única recondução, sendo:

I – 2 (dois) conselheiros representando os usuários dos serviços de saúde;

II – 2 (dois) conselheiros representando os usuários dos serviços de educação;

III – 2 (dois) conselheiros representando os usuários dos serviços de assistência social.

§ 3º Os conselheiros não receberão remuneração pelas suas atividades, sendo a sua função considerada de relevante interesse público.

§ 4º A primeira reunião do Conselho, de caráter extraordinário, ocorrerá após o Decreto Municipal de nomeação, e será convocada pela Ouvidoria Municipal.

§ 5º Os membros do Conselho Municipal dos Usuários dos Serviços Públicos tomarão posse da função na primeira reunião extraordinária.

§ 6º Os conselheiros que não tomarem posse na reunião convocada para tal fim, poderão fazê-lo nas reuniões ordinárias subsequentes.

ART. 27. As atividades do Conselho serão coordenadas por uma Comissão Executiva composta por 03 (três) membros: presidente, vice-presidente e secretário-geral, escolhidos entre seus componentes em votação aberta a ser realizada na mesma reunião da posse, que será coordenada pela Ouvidoria Municipal.

§ 1º O mandato da Comissão Executiva será de 02 (dois) anos, podendo haver uma recondução.

§ 2º Após a promulgação dessa lei, o processo eleitoral iniciar-se-á no prazo máximo de 30 (trinta) dias e, uma vez concluído, o Conselho Municipal dos Usuários dos Serviços Públicos será constituído no prazo máximo de 15 (quinze) dias.

§ 3º O Conselho deverá aprovar o seu Regimento Interno no prazo máximo de 30 (trinta) dias após a sua nomeação.

§ 4º Um dos membros da Comissão Executiva cuidará da elaboração do Regimento Interno, atuando como relator, e será escolhido entre seus membros.

§ 5º Ao Presidente do Conselho Municipal dos Usuários dos Serviços Públicos compete dirigir as reuniões e garantir a secretaria dessas, dentre outras atribuições aprovadas no regimento interno.

Prefeitura Municipal de Riacho das Almas
Rua Justo Fernandes da Mota, nº 68 - Centro
Riacho das Almas/PE - CEP 55120-000
Telefone: (81) 3745-1158
E-mail: prefeitura.riachodasalmas.pe@gmail.com
CNPJ: 10.091.551/0001-61

ART. 28. O Conselho reunir-se-á mensalmente de forma ordinária e, extraordinariamente, a qualquer tempo.

Parágrafo único. As reuniões extraordinárias poderão ser convocadas pelo presidente do Conselho, pelo Chefe do Poder Executivo ou por solicitação da maioria absoluta de seus membros.

ART. 29. As reuniões do Conselho deverão ser instaladas em primeira convocação com a presença de metade mais um de seus membros e, em segunda convocação, meia hora após a primeira, com qualquer número.

§ 1º As reuniões extraordinárias serão convocadas através de contato direto e as ordinárias ocorrerão em datas pré-agendadas pelo Conselho, no final das reuniões.

§ 2º As decisões do Conselho serão tomadas por maioria simples e o voto será individual, intransferível e aberto.

§ 3º As deliberações das reuniões do Conselho somente terão efetividade com a presença registrada em ata.

§ 4º O Presidente do Conselho só exercerá o direito a voto no caso de empate.

ART. 30. O mandato dos conselheiros será de dois anos, podendo ser reconduzido por igual período.

§ 1º Os conselheiros que faltarem a duas reuniões consecutivas ou a três alternadas, no período de um ano contado a partir da primeira falta, sem justificativa, deverão ser substituídos

§ 2º No caso de afastamento temporário ou definitivo de um dos membros titulares, assumirá o suplente correspondente do setor representado no Conselho, sendo que no caso de afastamento definitivo a entidade indicará novo suplente.

Prefeitura Municipal de Riacho das Almas
Rua Justo Fernandes da Mota, nº 68 - Centro
Riacho das Almas/PE - CEP 55120-000
Telefone: (81) 3745-1158
E-mail: prefeitura.riachodasalmas.pe@gmail.com
CNPJ: 10.091.551/0001-61

ART. 31. O Serviço Público Municipal deverá fornecer ao Conselho os meios necessários para o seu funcionamento.

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

ART. 32. As despesas com a execução desta Lei correrão por conta das dotações orçamentárias próprias do orçamento vigente, suplementadas se necessário.

ART. 33. A Ouvidoria elaborará seu regimento interno no prazo de 60 (sessenta) dias após a publicação desta Lei que será submetido à apreciação do Prefeito Municipal, que o instituirá por Decreto.

ART. 34. Poderão ser editadas normas complementares para a execução, monitoramento e fiscalização do disposto nesta Lei.

ART. 35. Esta Lei entra em vigor na data da sua publicação.

Riacho das Almas/PE, 21 de Novembro de 2022.

DIOCLÉCIO ROSENDO DE LIMA FILHO
PREFEITO

CÂMARA MUNICIPAL DE RIACHO DAS ALMAS
ESTADO DE PERNAMBUCO

COMISSÃO DE LEGISLAÇÃO E REDAÇÃO DE LEIS

PARECER Nº _____/2022

MATÉRIA:

Projeto de Lei 038.2022, de autoria do Poder Executivo, **que Regulamenta, no âmbito do Município de Riacho das Almas, os capítulos III, IV e VI da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos serviços públicos da Administração Pública de que trata o § 3º da Constituição da República Federativa do Brasil."**

RELATÓRIO:

Na forma regimental desta Casa, o Senhor Presidente da Câmara Municipal de Vereadores de Riacho das Almas submeteu à apreciação desta Comissão de Legislação e Redação de Leis, o referido Projeto de Lei, pelo que passamos a analisá-lo para oferta de Parecer.

Por meio da análise feita no presente Projeto, vislumbramos sua total legalidade pelo fato dele não afrontar nenhuma norma constitucional, ou infraconstitucional, bem como, está em plena consonância com a Lei Orgânica e, sobretudo, com o Regimento Interno deste Poder Legislativo.

Considerando que a matéria constante no Projeto de Lei sob consulta está em perfeitas condições para sua aprovação, por seguir todos os trâmites necessários e preencher os requisitos admissíveis em sua totalidade, de forma que concluímos pela aprovação do Projeto de Lei em discussão.

Para constar, eu, Vereador _____, Relator, lavrei o presente parecer, que assino juntamente com os demais membros.

Riacho das Almas, 22 de novembro de 2022.

FLORISVALDO BEZERRA LOPES NETO
PRESIDENTE

JOSÉ WELDER FERREIRA
RELATOR

VANDILSON DOMINGOS PEREIRA
MEMBRO

CÂMARA MUNICIPAL DE RIACHO DAS ALMAS
ESTADO DE PERNAMBUCO

COMISSÃO DE FINANÇAS E ORÇAMENTO

PARECER Nº _____/2022

MATÉRIA:

Projeto de Lei 038.2022, de autoria do Poder Executivo, **que Regulamenta, no âmbito do Município de Riacho das Almas, os capítulos III, IV e VI da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos serviços públicos da Administração Pública de que trata o § 3º da Constituição da República Federativa do Brasil."**

RELATÓRIO:

Na forma regimental desta Casa, o Senhor Presidente da Câmara Municipal de Vereadores de Riacho das Almas, submeteu à apreciação desta Comissão de Finanças e Orçamento, o Projeto de Lei em tela, pelo que passamos a analisá-lo para oferta do azado Parecer.

Avaliando o conteúdo constante da proposição em apreço, verificou-se a existência do devido lastro legal, ademais, à luz das legislações financeiras e orçamentárias vigentes no Brasil, não conseguimos vislumbrar na letra da lei, qualquer afronta as normas supracitadas, bem como respeita veemente a Lei Orgânica deste Município.

Visto isso, nos restou comprovada a mais cristalina convicção da legalidade da matéria constante no Projeto de Lei em tela, bem como, observa-se o devido lastro financeiro e orçamentário, além do que, a matéria disposta é de elevada relevância à sociedade, motivo pelo qual concluímos por sua plena aprovação.

Para constar, eu, Vereador _____, Relator, lavrei o presente parecer, que assino juntamente com os demais membros.

Riacho das Almas, 22 de novembro de 2022.

JOSÉ WELDER FERREIRA
PRESIDENTE

EMANOEL JOSÉ MIRANDA
RELATOR

ABENILDO SEVERINO DA SILVA
MEMBRO