PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO MATEUS

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
GABINETE DO PREFEITO

LEI Nº. 1.744/2019

"REGULA A PARTICIPAÇÃO, PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DO USUÁRIO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA PREVISTO NO INCISO I DO § 3º DO ART. 37 DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL E NA LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017, NO ÂMBITO DO MUNICÍPIO DO SÃO MATEUS, ESTADO DO ESPÍRITO SANTO E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS".

O Prefeito Municipal de São Mateus, Estado do Espírito Santo. **FAÇO SABER** que a Câmara Municipal de São Mateus aprovou e eu sanciono a seguinte:

LEI:

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º- Esta Lei dispõe sobre os procedimentos a serem observados pelo Município de São Mateus, Estado do Espírito Santo, sobre normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública municipal.

Parágrafo Único. Subordinam-se ao regime desta Lei, os órgãos públicos integrantes da administração direta e indireta dos Poderes Executivo , Legislativo e a Autarquia Municipal.

Art. 2º- Aplicam-se as disposições desta Lei, no que couber, às entidades privadas sem fins lucrativos que recebam, para realização de ações de interesse público, recursos públicos diretamente do orçamento ou mediante subvenções sociais, contrato de gestão, termo de parceria, convênios, acordo, ajustes ou outros instrumentos congêneres.

Continua...

PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO MATEUS

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

GABINETE DO PREFEITO

...continuação da Lei Municipal nº 1.744/2019

§ 1º- A aplicação desta Lei não afasta a necessidade de cumprimento do disposto:

I- em normas regulamentadoras específicas, quando se tratar de serviço ou atividade sujeitos a regulação ou supervisão; e,

II- na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, quando caracterizada relação de consumo.

2º- Aplica-se subsidiariamente o disposto nesta Lei aos serviços públicos prestados por particular.

Art. 3º- Para os fins desta Lei, consideram-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 direta ou indireta;

III - administração pública - órgão ou entidade integrante da administração pública Municipal direta ou indireta;

IV - agente público - quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;

V - manifestações - reclamações, denúncias, sugestões, elogios, comunicações e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços; e

VI - Carta de Serviços ao Usuário: documento que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados pela administração pública.

Parágrafo Único- O acesso do usuário a informações será regido pelos termos da Lei Municipal nº 1.108/2012, de 12 de julho de 2012 e Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Art. 4º- Os serviços públicos e o atendimento do usuário serão realizados de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.

Continua...

PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO MATEUS

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
GABINETE DO PREFEITO

...continuação da Lei Municipal nº 1.744/2019

CAPÍTULO II
DOS DIREITOS BÁSICOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

Art. 5º- O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observarem as seguintes diretrizes:

I- urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários;

II- presunção de boa-fé do usuário;

III- atendimento por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;

IV- adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;

V- igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;

VI- cumprimento de prazos e normas procedimentais;

VII- definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;

VIII- adoção de medidas visando a proteção à saúde e a segurança dos usuários;

IX- autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade;

X- manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;

XI- eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;

XII- aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;

Continua...

PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO MATEUS

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

GABINETE DO PREFEITO

...continuação da Lei Municipal nº 1.744/2019

XIII- utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e

XIV- vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada.

Art. 6°- São direitos básicos do usuário:

I- participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;

II- obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;

III- acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X do caput do art. 5° da Constituição Federal e na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

IV- proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei Municipal nº 1.108/2012, de 12 de julho de 2012 e Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

V- obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet, especialmente sobre:

a) horário de funcionamento das unidades administrativas;

b) serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;

c) acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações;

d) situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado; e

e) valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.

Art. 7° - Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário, devendo o procedimento ser regulamentado por decreto.

Continua...

PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO MATEUS

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

GABINETE DO PREFEITO

...continuação da Lei Municipal nº 1.744/2019

§ 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, 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

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 em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet.

Art. 8º- São deveres do usuário:

I- utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;

Continua...

...continuação da Lei Municipal nº 1.744/2019

II- prestar as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas;

III- colaborar para a adequada prestação do serviço; e

IV- preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata esta Lei.

CAPÍTULO III
DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 9º- Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a municipalidade acerca da prestação de serviços públicos.

Art. 10- A manifestação será dirigida à Ouvidoria Geral do município e conterá a identificação do requerente.

§ 1º- A identificação do requerente não conterá exigências que inviabilizem sua manifestação.

§ 2º- São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a ouvidoria.

§ 3º- A manifestação poderá ser feita por meio eletrônico, ou correspondência convencional, ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo.

§ 4º- No caso de manifestação por meio eletrônico, prevista no § 3º, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá a ouvidoria requerer meio de certificação da identidade do usuário.

§ 5º- Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei deverão colocar à disposição do usuário formulários simplificados e de fácil compreensão para a apresentação do requerimento previsto no **caput**, facultada ao usuário sua utilização.

§ 6º- 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.

§ 7º- A unidade do Sistema de Ouvidoria que receber manifestação sobre matéria alheia à sua competência encaminhará à unidade do Sistema de Ouvidoria responsável pelas providências requeridas.

Continua...

PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO MATEUS
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
GABINETE DO PREFEITO

...continuação da Lei Municipal nº 1.744/2019

Art. 11- Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei, sob pena de responsabilidade do agente público.

Art.12- Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

Parágrafo Único. A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende:

I- recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;

II- emissão de comprovante de recebimento da manifestação;

III- análise e obtenção de informações, quando necessário;

IV- decisão administrativa final; e

V- ciência ao usuário.

CAPÍTULO IV
DA OUVIDORIA

Art. 13- A ouvidoria municipal terá como atribuição precípua, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

I- promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

II- acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;

III- propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

IV- auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;

V- propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;

Continua...

PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO MATEUS

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

GABINETE DO PREFEITO

...continuação da Lei Municipal nº 1.744/2019

VI- receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante a municipalidade; e

VII- promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Art. 14 - Com vistas à realização de seus objetivos, a ouvidoria deverá:

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

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.

Art. 15 - O relatório de gestão de que trata o inciso II do **caput** do art. 14 deverá indicar, ao menos:

I- o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II- os motivos das manifestações;

III- o meio de entrada das manifestações; e,

IV- as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Parágrafo Único. O relatório de gestão será:

I- encaminhado à Controladoria Geral; e

II- disponibilizado na internet.

Art. 16 - A unidade do Sistema de Ouvidoria poderá coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação desses serviços e de auxiliar na detecção e na correção de irregularidades.

§ 1º As informações a que se refere o **caput**, quando não contiverem a identificação do usuário, não configurarão manifestações nos termos do disposto nesta Lei e não obrigarão resposta conclusiva.

§ 2º As informações que constituírem comunicações de irregularidade, ainda que de origem anônima, serão enviadas ao órgão ou à

Continua...

PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO MATEUS

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

GABINETE DO PREFEITO

...continuação da Lei Municipal nº 1.744/2019

entidade da administração pública Municipal competente para a sua apuração, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

Art. 17- As unidades que compõem o Sistema de Ouvidoria assegurarão a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do usuário de serviços públicos ou do autor da manifestação, nos termos do disposto no art. 31 da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Parágrafo único- A inobservância ao disposto no **caput** sujeitará o agente público às penalidades legais pelo seu uso indevido.

Art. 18- As unidades que compõem o Sistema de Ouvidoria responderão às manifestações em linguagem clara, objetiva, simples e compreensível.

Art. 19- A Ouvidoria apresentará resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de trinta dias, contado da data de seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa, e notificará o usuário de serviço público sobre a decisão administrativa.

§1º- Recebida a manifestação, a Ouvidoria procederá à análise prévia e, se necessário, a encaminhará às áreas responsáveis para adoção das providências, que deverão apresentar resposta à Ouvidoria no prazo de cinco dias.

§ 2º- Sempre que as informações apresentadas pelo usuário de serviços públicos forem insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria solicitará ao usuário a complementação de informações, que deverá ser atendida no prazo de trinta dias, contado da data de seu recebimento.

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

§4º- A solicitação de complementação de informações suspenderá o prazo previsto no **caput**, que será retomado a partir da data de resposta do usuário.

§5º- A falta de complementação da informação pelo usuário de serviços públicos no prazo estabelecido no § 2º acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

§ 6º- A Ouvidoria poderá solicitar informações às áreas dos órgãos públicos integrantes da administração direta e indireta dos Poderes Executivo , Legislativo e a Autarquia Municipal, as quais deverão responder no prazo de cinco dias, contado da data de recebimento do pedido na área competente, prorrogável uma vez por igual período mediante justificativa expressa.

Continua...

...continuação da Lei Municipal nº 1.744/2019

Parágrafo Único. Observado o prazo previsto no **caput**, a Ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de cinco dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Art. 20- O elogio recebido pela Ouvidoria será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público e à sua chefia imediata.

Art. 21- A reclamação recebida pela Ouvidoria Municipal será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da reclamação conterá informação objetiva acerca do fato apontado.

Art. 22- A sugestão recebida pela Ouvidoria Municipal será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, à qual caberá manifestar-se acerca da possiblidade de adoção da providência sugerida.

Art. 23- A denúncia recebida pela Ouvidoria Municipal será conhecida na hipótese de conter elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios que permitam a administração pública municipal a chegar a tais elementos.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento.

Art. 24- Atos normativos específicos disporão sobre a organização e o funcionamento da ouvidoria.

DAS COMPETÊNCIAS

Art. 25- Compete à Ouvidorial:

I - executar as atividades de ouvidoria previstas no art. 13 da Lei nº 13.460, de 2017;

II - propor ações e sugerir prioridades nas atividades de ouvidoria de sua área de atuação;

III - informar ao órgão superior a respeito do acompanhamento e da avaliação dos programas e dos projetos de atividades de ouvidoria;

Continua...

...continuação da Lei Municipal nº 1.744/2019

IV - organizar e divulgar informações sobre atividades de ouvidoria e procedimentos operacionais;

V - processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços públicos prestados, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei nº 13.460, de 2017; e

VI- manter base de dados com as manifestações recebidas de usuários;

VII - sistematizar as informações disponibilizadas no Sistema de Ouvidoria, consolidar e divulgar estatísticas, inclusive aquelas indicativas de nível de satisfação dos usuários com os serviços públicos prestados;

VIII - propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

IX - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimorar a prestação de serviços públicos e para corrigir falhas.

CAPÍTULO V
DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 26- Os órgãos e entidades públicas abrangidas por esta Lei deverão avaliar 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; e

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

§ 1º- A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada um ano, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados;

§ 2º- O resultado da avaliação deverá ser publicado no sítio da Prefeitura, e servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos

Continua...

padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.

CAPÍTULO VI
DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 27- O Poder Executivo regulamentará por decreto o disposto nesta Lei.

Art. 28- Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Gabinete do Prefeito Municipal de São Mateus, Estado do Espírito Santo, aos 03 (três) dias do mês de maio (05) do ano de dois mil e dezenove (2019).

DANIEL SANTANA BARBOSA
Prefeito Municipal