LEI MUNICIPAL Nº 716 DE 04 DE DEZEMBRO DE 2019.

Regulamenta os capítulos III, IV e VI da Lei Federal 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 MUNICIPAL DE MANACAPURU, Estado do Amazonas, no uso de suas atribuições legais, FAÇO SABER que a Câmara Municipal de vereadores aprovou e eu sanciono a seguinte

LEI MUNICIPAL:

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Esta Lei regulamenta, no âmbito do Município de Manacapuru, os capítulos III, IV e VI da Lei Federal 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.

§ 1º Sujeitam-se ao disposto nesta Lei os órgãos da administração direta, as autarquias, as fundações públicas, empresas públicas e de economia mista, controladas direta ou indiretamente pela Administração municipal e as demais entidades prestadoras de serviços públicos.

§ 2º Os órgãos e as entidades da administração pública assegurarão ao usuário de serviços públicos o direito à participação na administração pública direta e indireta, bem como a existência de mecanismos efetivos e ágeis de proteção e defesa dos direitos 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 – 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 a serviço público;

III – denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios 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;

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.

CAPÍTULO II
DAS COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA PÚBLICA MUNICIPAL
Seção I
Do Sistema de Ouvidoria

Art. 3º Fica instituído, no âmbito municipal, o Sistema de Ouvidorias, a fim de integrar as atividades de ouvidoria desenvolvidas pela administração direta, autarquias, fundações públicas, empresas públicas e de economia mista, controladas direta ou indiretamente pela administração municipal.

Art. 4º São objetivos do Sistema:

I – articular as atividades das ouvidorias públicas;

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;

IV – garantir a efetiva interlocução entre usuário de serviços públicos e os órgãos e entidades da administração pública;

V - monitorar e avaliar a Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017; e

VI - promover a articulação e a atuação coordenada das ouvidorias federais com as ouvidorias dos governos estaduais e municipais, dos serviços sociais autônomos, bem como demais Poderes, entre outros.

Art. 5º Integram o Sistema de Ouvidoria Municipal:

I - o Ouvidor Geral, como órgão central, ao compete, a qualquer tempo ou situação, nomear ouvidores setoriais, sendo estes servidores preferencialmente efetivos ou na ausência devidamente justificada, comissionados, de notório conhecimento em ouvidorias, a prestarem as devidas informações e ou execuções de procedimentos relativos a esta lei, sem prejuízo de suas funções ou percepção de gratificações;

II - as ouvidorias dos órgãos da administração direta, das autarquias, das fundações públicas e das empresas públicas e de economia mista, controladas direta ou indiretamente através do município, como Unidades Setoriais de Ouvidoria.

Art. 6º As unidades setoriais ficam sujeitas à orientação normativa e a supervisão técnica do Órgão Central do Sistema, o Ouvidor Geral, sem prejuízo da subordinação administrativa ao órgão ou entidade a que estiverem vinculadas.

Art. 7º Sempre que solicitadas, as unidades setoriais deverão remeter ao Órgão Central do Sistema, dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas.

Seção II
Do Cargo de Ouvidor

Art. 8º Os cargos dos titulares das ouvidorias serão preferencialmente ocupados por servidores públicos efetivos ou empregados públicos, que possuam obrigatoriamente nível de escolaridade superior e que tenham certificação em ouvidoria ou experiência comprovada de pelo menos três anos em atividades relacionadas ao atendimento ao usuário de serviços públicos.

§ 1º O cargo de Ouvidor deverá estar diretamente vinculado à autoridade máxima do município bem como auxiliar as Ouvidorias da esfera pública Estadual e Federal; e os ouvidores setoriais, estarão vinculados além da autoridade máxima do município, ao Ouvidor.

§ 2º A nomeação e a dispensa dos titulares das unidades setoriais do Sistema será submetida previamente à apreciação do Órgão Central que deverá emitir parecer.

§ 3º A exigência contida no caput deste artigo não se aplica aos titulares das unidades de ouvidoria em exercício na data de publicação desta lei.

§ 4º Será exigida, como fundamento para manutenção no cargo, a participação e capacitação do gestor em curso de ouvidoria.

§ 5º Faz parte das exigências para ocupar o cargo, não ter assumido na Administração Pública, cargo ou função de direção ou presidente de autarquias e/ou secretaria municipal no período de cinco anos anterior a pretensa nomeação.

Seção III
Das competências e Atribuições do Ouvidor

Art. 9º Compete ao Órgão Central do Sistema:

I - seguir rigorosamente a Carta de Serviços ao usuário conforme disposição do art. 4º, inciso V desta Lei;

II - formular e expedir atos normativos, diretrizes e orientações relativas ao correto exercício das competências e atribuições definidas nos Capítulos III, IV e da Lei Federal nº 13.460, de 2017;

III - expedir orientações e diretrizes relativas ao correto exercício das competências e atribuições definidas no Capítulo VI da Lei Federal nº 13.460, de 2017;

IV - monitorar a atuação das unidades setoriais no tratamento das manifestações recebidas;

V - promover políticas de capacitação e treinamento relacionadas às atividades de ouvidoria e defesa do usuário de serviços públicos;

VI - manter sistema informatizado de uso obrigatório que permita o recebimento, a análise e a resposta das manifestações enviadas para as unidades setoriais;

VII - definir formulários padrão a serem utilizados pelas unidades setoriais para recebimento de manifestações;

VIII - definir metodologias padrão para medição do nível de satisfação dos cidadãos usuários de serviços públicos;

IX - manter base de dados com todas as manifestações recebidas pelas unidades setoriais;

X - sistematizar as informações disponibilizadas pelas unidades setoriais, consolidar e divulgar estatísticas, inclusive aquelas indicativas do nível de satisfação com os serviços públicos prestados, propondo e monitorando a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;

XI - manter sigilo profissional sobre a atuação da ouvidoria aos casos que assim o requererem, respeitando o previsto na Lei de Acesso a Informação - Lei Federal nº 12.527, de 18 de Novembro de 2011;

XII - ao receber a denúncia ou reclamação, será mantido obrigatoriamente o total sigilo sobre os dados e informações pessoais do solicitante a qualquer dos envolvidos.

Parágrafo único. O órgão Central do Sistema deverá acumular as competências de que trata o caput deste artigo no que se refere às manifestações a ela diretamente encaminhadas relacionadas a irregularidades, bem como manifestações acerca da execução das atribuições das unidades setoriais.

Seção IV
Das competências e Atribuições das Unidades Setoriais do Sistema

Art. 10. Compete às Unidades Setoriais do Sistema:

I – promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços púbicos, nos termos da Lei Federal nº 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 a que se refere o §2º do art. 18 desta Lei, 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 atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei Federal nº 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;

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 norma, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços públicos.

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

XI - tratar as reclamações, se necessário, com o auxílio e em conjunto a unidade de controle interno municipal.

XII - ao receber a denúncia ou reclamação, será mantido obrigatoriamente o total sigilo sobre os dados e informações pessoais do solicitante a qualquer dos envolvidos, com exceção do ouvidor geral.

CAPÍTULO III
DO RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES
Seção I
Das regras gerais para tratamento de manifestações

Art. 11. As Ouvidorias deverão 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 a informação pessoal própria ou de terceiros.

§ 3º É vedado às ouvidorias 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 §4º aquele cuja situação econômica não lhe permita fazê-lo sem prejuízo do sustento próprio ou da família nos termos da Lei Federal nº 7.115, de 29 de agosto de 1983.

Art. 12. As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio do sistema informatizado de que trata o inciso IV do art. 9º desta norma.

§ 1º Os órgãos e entidades poderão manter sistemas próprios 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.

§ 2º As ouvidorias assegurarão que o acesso ao sistema de que trata o caput esteja disponível na página principal de seus Portais na rede mundial de computadores.

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

§ 4º As ouvidorias que receberem manifestações que não se encontrem no âmbito de suas atribuições deverão encaminhá-las para a unidade competente.

Art. 12. As ouvidorias deverão elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até trinta dias contados do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.

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

§ 2º Recebida à manifestação, as ouvidorias deverão 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 trinta dias a contar do recebimento da manifestação a ouvidoria deverá solicitar ao usuário pedido de complementação de informações, que deverá ser respondido em até 20 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 poderá solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder dentro do prazo de até vinte dias, contados do recebimento no setor, prorrogáveis por igual período mediante justificativa expressa, sem prejuízo de norma que estabeleça prazo inferior.

§ 6º O pedido de complementação de informações poderá ser feito apenas uma vez, e deverá solicitar todas as informações necessárias à análise da manifestação.

§ 7º O pedido de complementação de informações interrompe o prazo previsto no caput deste artigo e iniciada no dia em que for notificado o usuário e que passará a reiniciar a contagem de onde parou no primeiro dia subsequente ao recebimento da resposta do usuário.

§ 8º A ausência de complementação da informação do usuário no prazo de vinte dias corridos com início na data de sua notificação formal, acarretará o arquivamento da manifestação, sem produção de resposta conclusiva.

§ 9º As ouvidorias públicás poderão solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder dentro do prazo de cinco dias, contados do recebimento no setor, prorrogáveis por igual período mediante justificativa expressa, sem prejuízo de norma que estabeleça prazo inferior.

§ 10. A ausência de resposta e/ou o descumprimento dos prazos estipulado nesta Lei configuram-se como infrações administrativas, que deverão ser apenadas, no mínimo, com suspensão, aplicando-se, no que couber, as condutas ilícitas e sanções previstas no art. 32 da Lei Federal 12.527/2011, podendo o agente público responder, inclusive, por improbidade administrativa.

Art. 13. A Ouvidoria assegurará ao usuário a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação, nos termos do art. 31 da Lei Federal 12.527, de 2011.

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. 14. 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. 15. 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.

Art. 16. 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. 17. As ouvidorias poderão 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. 18. 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 apuratórios competentes, sobre os procedimentos a serem adotados e respectivo número que identifique a denúncia junto ao órgão apuratório, ou sobre o seu arquivamento.

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

§ 3º As unidades setoriais deverão informar ao Órgão Central do Sistema a existência de denúncia por ato praticado por agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança, efetivo, bem como cargo de empresa pública ou sociedade de economia mista.

§ 4º Após recebida a denúncia, as mesmas serão tratadas respeitando-se os princípios constitucionais da legalidade, impessoalidade e moralidade combinados com os demais requisitos contidos nesta lei.

CAPÍTULO IV
DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 19. Os procedimentos para recebimento, análise e resposta a outras modalidades de pronunciamentos de usuários previstos no inciso V do art. 2º da Lei Federal 13.460, de 2017, serão definidos pela Ouvidoria Geral do município por regulamentação legal.

Art. 20. Eventuais omissões serão disciplinadas guardando simetria com os normativos próprios expedidos pela Ouvidoria Geral da União, Órgão do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União.

Art. 21. A Carta de Serviços a que se refere o Inciso V, do Art. 4º desta Lei, conforme disposto no art. 7º da Lei Federal 13.460/2017, trata-se de documento que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados pelo município, sendo posteriormente elaborada e especificada por ato normativo do Poder Executivo.

Art. 22. Esta lei entrará em vigor na data de sua publicação.

GABINETE DO PREFEITO MUNICIPAL DE MANACAPURU, 04 de dezembro de 2019.

BETANAEL DA SILVA D´ANGELO
Prefeito Municipal de Manacapuru