

**LEI Nº 2.737 DE 02 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 13.460/2017; E INSTITUI A OUVIDORIA-GERAL DO PODER EXECUTIVO E O CONSELHO DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS.**

**VILMAR KAISER, PREFEITO MUNICIPAL DE PORTO XAVIER**, Estado do Rio Grande do Sul,

**FAÇO SABER** que a Câmara Municipal de Vereadores aprovou e eu sanciono e promulgo 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 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 13.460/2017;

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 13.460/2017;

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.portoxavier.rs.gov.br](http://www.portoxavier.rs.gov.br);

II – por correspondência convencional;

III – no posto 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 30 (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 05 (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 10 (dez) dias a contar do seu recebimento a Ouvidoria deverá solicitar a complementação de informações que deverá ser atendida em até 20 (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 20 (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 janeiro, 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.

#### **Seção IV Da Organização**

**Art. 18** - A estrutura administrativa da Ouvidoria-Geral será composta por 01 (um) servidor exclusivamente recrutado no quadro de pessoal do Poder Executivo e designado pelo Prefeito.

**Art. 19** - O Ouvidor-Geral do Poder Executivo será escolhido entre os servidores referidos no art. 18 pelo Prefeito.

#### **CAPÍTULO III DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**

**Art. 20** - 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. 21** - 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. 22** - 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. 23** - A Carta de Serviços ao Usuário ficará disponível no site [www.portoxavier.rs.gov.br](http://www.portoxavier.rs.gov.br).

#### **CAPÍTULO IV DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS**

**Art. 24** - 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. 25** - 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. 26** - É criado o Conselho de Usuários dos Serviços Públicos como órgão consultivo, vinculado ao Gabinete do Prefeito Municipal, com a finalidade de aprimorar a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos.

**Art. 27** - 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. 28** - O Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, observados os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, será composto por 10 (dez) membros, sendo:

- I – 05 (cinco) representantes dos usuários de serviços públicos;
- II – 05 (cinco) representantes do Poder Executivo, sendo:

- a) 01 (um) membro da Ouvidoria-Geral do Poder Executivo;

- b) 01 (um) membro da Secretaria Municipal de Administração;
- c) 01 (um) membro da Secretaria Municipal de Saúde;
- d) 01 (um) membro da Secretaria Municipal de Educação, Cultura e Desporto;
- e) 01 (um) membro da Secretaria Municipal de Assistência Social e Habitação;

**§ 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 e em jornal de circulação local, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias e ampla divulgação.

**Art. 29** - O mandato de conselheiro será de 02 (dois) anos, permitida uma recondução.

**Art. 30** - O desempenho da função de membro do Conselho de Usuários de Serviços Públicos será gratuito e considerado de relevância para o Município.

**Art. 31** - 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. 32** - 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. 33** - Esta Lei será regulamentada no que couber.

**Art. 34** - As despesas decorrentes desta Lei serão suportadas por dotações orçamentárias próprias.

**Art. 35** - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

**GABINETE DO PREFEITO MUNICIPAL DE PORTO XAVIER  
EM 02 DE JULHO DE 2019.**

**VILMAR KAISER**  
Prefeito Municipal

**REGISTRE-SE E PUBLIQUE-SE**

**GILBERTO DOMINGOS MENIN**  
Secretário Municipal de Administração