PROJETO DE LEI N.º 016-03/2019

Regulamenta os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública municipal, cria a ***Ouvidoria Geral do Município***, com base na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e dá outras providências.

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º São regulamentados os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública municipal, 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 – usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, o 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, de natureza civil ou militar, 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 providências por parte da Administração.

CAPÍTULO II
DA OUVIDORIA MUNICIPAL

Art. 3º Fica criada a ***Ouvidoria Geral do Município***, 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, pela Administração Pública, 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 da Administração Pública Municipal, 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 da Administração Pública.

§ 2º As atividades de ouvidoria das unidades setoriais ficarão sujeitas à orientação normativa e à supervisão técnica da Ouvidoria Geral do Município, sem prejuízo da subordinação administrativa ao órgão ou à entidade da administração pública municipal a que estiverem subordinadas.

Seção I
Das Atribuições

Art. 5º São atribuições da Ouvidora Geral do Município:

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 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 Município:

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

II - monitorar a atuação das unidades setoriais e dos responsáveis por ações de Ouvidoria dos órgãos e entidades prestadores de serviços públicos quanto ao tratamento das manifestações recebidas;

III - promover políticas de capacitação e treinamento relacionadas às atividades dos responsáveis por ações de Ouvidoria e defesa do usuário de serviços públicos;

IV - sistematizar as informações disponibilizadas pelas unidades setoriais de Ouvidoria, consolidar e divulgar estatísticas, inclusive aquelas indicativas do nível de satisfação dos usuários com os serviços públicos prestados;

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

Art. 7º Com vistas à realização dos seus objetivos, a Ouvidoria deve:

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

II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Seção II
Das Manifestações

Art. 8º A Ouvidoria deverá receber, analisar e responder às manifestações em linguagem clara e objetiva.

Art. 9º Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei sob pena de responsabilidade do agente público.

§ 1º As manifestações serão identificadas, entretanto não cabe à Ouvidoria fazer exigências quanto à identificação que inviabilizem sua apresentação.

§ 2º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação da manifestação.

§ 3º A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

§ 4º No caso de manifestação feita por meio eletrônico, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá ser requerido através de certificação da identidade do requerente.

§ 5º A manifestação sobre matéria alheia à competência do órgão ou entidade da Administração em que foi apresentada, deve ser protocolizada e encaminhada imediatamente à Ouvidoria Geral do Município 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 do município;

II – por correspondência convencional;

III – no posto de atendimento presencial exclusivo;

IV – por telefone;

V – por e-mail.

§ 1º Os canais de comunicação de que trata o presente artigo serão divulgados pelo município.

§ 2º 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 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 deverá elaborar, anualmente, no mês de janeiro, relatório de gestão referente ao ano anterior, que consolidará 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 Município na internet.

Seção IV
Da Organização

Art. 18. A estrutura administrativa da Ouvidoria Geral do Município será composta por um servidor, designado pelo Prefeito, exclusivamente recrutado no quadro de pessoal da Administração Pública Municipal devendo, necessariamente, possuir no mínimo curso superior.

§1º Havendo necessidade, poderá haver a nomeação de mais servidores para comporem a Ouvidoria Geral do Município, que deverão possuir no mínimo curso superior.

§2º Havendo a nomeação de mais integrantes, um será o Ouvidor Geral que será escolhido, entre os servidores referidos no art. 18, pelo Prefeito.

§3º O servidor escolhido e designado para atuar como Ouvidor Geral do Município poderá receber uma gratificação de função a ser determinada pelo Prefeito.

Parágrafo Único – O Sistema de Ouvidoria Municipal poderá ser objeto de contratação de assessoria especializada, com vistas à redução de encargos financeiros, considerando a estrutura funcional e técnica necessária, com base no Decreto nº 9.507/2018, de 21 de setembro de 2018 (Terceirização do Setor Público), e a Lei Federal nº 13.303/2016, de 30 de junho de 2016, que regulamenta as licitações e contratos.

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 periodicamente pelo órgão ou entidade responsável pela prestação do serviço público, sempre que houver alteração com relação ao serviço.

Art. 23. A Carta de Serviços ao Usuário ficará disponível no sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet.

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 da Administração na internet, incluindo o *ranking* das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários.

CAPÍTULO V
DO CONSELHO DE USUÁRIOS

Art. 26. É criado o Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos – CMUSP – como órgão deliberativo e consultivo, vinculado à Ouvidoria Geral do Município, 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 Municipal 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 do Município, quando solicitado;

VII - manifestar-se quanto às consultas que lhe forem submetidas.

Art. 28. O Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos, observados os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, será composto por 4 (quatro) membros, sendo:

I – 2 (dois) representantes dos usuários de serviços públicos municipais;

II – 2 (dois) representantes dos órgãos da Administração Pública Municipal, sendo:

a) 1 (um) membro da Ouvidoria Geral do Município;

b) 1 (um) membro representante das Secretarias Municipais.

§ 1º Os representantes dos órgãos da Administração Municipal 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 1 (um) mês e ampla divulgação.

Art. 29. O mandato de conselheiro será de 2 (dois) anos, permitida uma recondução.

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

Art. 31. O Conselho Municipal 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 da Administração Municipal prestarão colaboração e informações à Ouvidoria Geral do Município nos assuntos que lhe forem pertinentes, submetidos à apreciação do referido Órgão.

Art. 33. Fica criado o Setor de Ouvidoria Geral do Município de Colinas, com a sua inclusão na Estrutura Administrativa própria, de que dispõe a Lei Municipal nº 1.678, de 12 de janeiro de 2016.

Art. 34. É alterada a redação do artigo 6º da Lei Municipal nº 1.678-04/2017 ***(SEÇÃO I),*** com a inclusão do inciso ***VI – da Ouvidoria-geral do Município***, passando o dispositivo a vigorar a seguinte redação:

" SEÇÃO I
DO GABINETE DO PREFEITO

DAS FINALIDADES E ESTRUTURA ORGANIZACIONAL BÁSICA

Art. 6º - O Gabinete do Prefeito tem por finalidade prestar apoio administrativo e de logística ao Prefeito relativo às atividades:
I - de Chefia de Gabinete do Prefeito.
II - de Assessoria Jurídica.
III - de Coordenação do Sistema de Controle Interno.
IV - de Coordenação do Departamento de Defesa Civil.
V - de Coordenação do Departamento de Assessoria de Comunicação.
VI – da Ouvidoria Geral do Município"

Art. 35. Fica ainda incluído o Título ***"DA OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO"*** e acrescido o artigo 11-A na Lei Municipal nº 1.678-04/2016, com a seguinte redação:

"DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Art. 11-A. Ao Setor de Ouvidoria Geral do Município, compete:

I – atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei nº 13.460, de 2017;

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

III - acompanhar a prestação dos serviços públicos, visando a garantir a sua efetividade e propor medidas para o seu aperfeiçoamento;

IV - receber, analisar e responder às manifestações a ela encaminhadas;

V - encaminhar às autoridades competentes as manifestações, solicitar informações a respeito das mesmas, acompanhando o tratamento e a sua efetiva conclusão;

VI – atender o usuário de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;

VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízos de outros órgãos competentes".

Art. 36. Esta Lei será regulamentada no que couber.

Art. 37. Fica o Chefe do Poder Executivo autorizado a abrir Créditos Adicionais para a cobertura das obrigações decorrentes da presente Lei.

Art. 38. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

GABINETE DO PREFEITO, em 03 de junho de 2019.

SANDRO RANIERI HERRMANN
Prefeito Municipal

MENSAGEM JUSTIFICATIVA DO
PROJETO DE LEI Nº 016-03/2019

COLINAS, RS, 03 de junho de 2019

Senhor Presidente,
Senhoras e Senhores Vereadores:

A Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, no seu artigo 25, inciso III, estabelece um prazo de 720 dias (dois anos), para os Municípios com menos de cem mil habitantes, adotem uma regulamentação e implantação de um Sistema de proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública, sugerindo, consequentemente, a criação da Ouvidoria Geral do Município.

A Ouvidoria Geral do Município é um espaço democrático em que os munícipes podem apresentar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias a serem encaminhadas ao Governo Municipal, ou seja, a Ouvidoria é o principal mediador entre a Sociedade e a Administração Pública.

Essa desejada gestão participativa na administração pública pode contribuir muito para a construção da consciência democrática e para a inclusão efetiva do cidadão na vida social.

O presente Projeto de Lei reflete o propósito de atender às exigências da Lei n° 13.460/2017, que podem ser desdobradas em quatro fatores distintos: ***a criação da Ouvidoria-Geral do Município***, como canal de comunicação entre a Administração Municipal e o munícipe, facilitando o contato com a população para receber e encaminhar as suas demandas sobre o serviço público prestado***; a elaboração da Carta de Serviços ao Usuário***, que informará sobre os serviços prestados, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público; ***a Avaliação dos Serviços Públicos,*** que ocorrerá com periodicidade mínima anual por meio de pesquisa de satisfação; e ***a criação do Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos***, que visa aprimorar a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos.

Importante ainda salientar a necessidade de inclusão da Ouvidoria Geral do Município na nossa Estrutura Administrativa (Lei Municipal nº 1.678/2016), subordinada ao Gabinete do Prefeito. Este intento está retratado nos Artigos 33, 34 e 35 do anexo Projeto de Lei que, esperamos, seja acolhido por essa Colenda Casa Legislativa e atribuído ao mesmo o caráter de urgência na sua tramitação.

Contando com a habitual sensibilidade e colaboração de Vossas Senhorias, reafirmamos protestos da mais elevada consideração.

Respeitosamente,

SANDRO RANIERI HERRMANN
Prefeito Municipal

Ilustríssimo Senhor
Vereador **JULIANO KOHL**
M.D. Presidente da Câmara de Vereadores
COLINAS – RS.