



**Portal de Legislação do Município de Ponte Preta / RS**

**LEI MUNICIPAL Nº 2.156, DE 25/06/2019**

**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 DE 26 DE JUNHO DE 2017; E INSTITUI A OUVIDORIA-GERAL DO PODER EXECUTIVO E O CONSELHO DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS.**

*ADEMIR MÁRCIO SAKREZENSKI, Prefeito Municipal de Ponte Preta, Estado do Rio Grande do Sul, usando das atribuições que lhe confere a [Lei Orgânica do Município](#) e o disposto pela [Lei Federal nº 13.460/2017](#) de 26 de junho de 2017,*

*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 idéia 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.

**Seção I - Das Atribuições**

**Art. 4º** São atribuições da Ouvidoria:

- 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 prejuízo de outros órgãos competentes.

**Art. 5º** 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](#), 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. 6º** 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. 7º** A Ouvidoria deverá receber, analisar e responder às manifestações em linguagem clara e objetiva.**Art. 8º** 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. 9º** As manifestações poderão ser apresentadas por meio dos seguintes canais de comunicação:

- I - por meio de formulário eletrônico, disponível no sítio do Município;
- II - por correspondência convencional;

III - no posto de atendimento presencial exclusivo;

**Parágrafo único.** A manifestação feita verbalmente será, imediatamente, reduzida a termo.

**Art. 10.** 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. 11.** 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. 12.** A Ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até 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 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 dez dias a contar do seu recebimento a Ouvidoria deverá solicitar a complementação de informações que deverá ser atendida em até 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 vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

**Art. 13.** 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. 14.** A Ouvidoria-Geral do Poder Executivo deverá elaborar, anualmente, no mês de abril, 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. 15.** 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. 16.** 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. 17.** O Prefeito Municipal designará um Ouvidor Geral, sendo este preferencialmente o Vice-Prefeito ou um servidor estável.

**Art. 18.** A Ouvidoria-Geral do Poder Executivo terá ainda ou Ouvidor-Substituto que será um servidor estável designado pelo Prefeito Municipal.

§ 1º Cabe ao Ouvidor-Substituto auxiliar e assessorar o Ouvidor-Geral em todas as suas atribuições.

§ 2º Nos impedimentos do Ouvidor-Geral este será substituído pelo Ouvidor-Substituto.

§ 3º Os membros da Ouvidoria do Poder Executivo poderão perceber gratificação se esta estiver instituída por Lei, a exceção do Vice-Prefeito, caso este venha a exercer as atribuições de Ouvidor-Geral.

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

**Art. 19.** 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. 20.** 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. 21.** 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. 22.** 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. 23.** 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. 24.** 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. 25.** É criado o Conselho de Usuários dos Serviços Públicos como órgão consultivo, vinculado à Secretaria Municipal de Administração e Fazenda, com a finalidade de aprimorar a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos.

**Art. 26.** 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. 27.** O Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, observados os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, será composto por quatro membros, sendo:

- I - Dois representantes dos usuários de serviços públicos;
- II - Dois representantes do Poder Executivo.

§ 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 com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

**Art. 28.** O mandato de conselheiro será de 2 (dois) anos, permitida uma recondução.

**Art. 29.** O desempenho da função de membro do Conselho de Usuários de Serviços Públicos será gratuito e considerado de relevância para o Município.

**Art. 30.** 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. 31.** 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. 32.** Fica autorizado o Poder Executivo e o Poder Legislativo firmar Termo de Colaboração a fim de que a Ouvidoria-Geral do Poder Executivo atenda também a Ouvidoria-Geral do Poder Legislativo.

**Art. 33.** As despesas decorrentes desta Lei serão suportadas por dotações orçamentárias próprias.

**Art. 34.** Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

*Gabinete do Prefeito Municipal de Ponte Preta, 25 de junho de 2019.*

*ADEMIR MÁRCIO SAKREZENSKI*  
*Prefeito Municipal*

*Registre-se. Publique-se. Cumpra-se.*  
*Em data supra.*

*Renan José Bazoti,*  
*Sec. de Administração e Fazenda.*