

MUNICÍPIO DE SAGRES

C.N.P.J.: 53.310.793/0001-01



LEI MUNICIPAL N.º 033/2022

DE 16 DE SETEMBRO DE 2022.

“Regulamenta os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública municipal, direta e indireta, de que trata a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017”.

ROBERTO BATISTA PIRES, Prefeito do Município de Sagres, Estado de São Paulo, no uso de suas atribuições legais que lhe são conferidas pela Lei Orgânica do Município, apresenta a seguinte Lei Municipal:

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1º - Regulamenta os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública municipal, direta e indireta, de que trata a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Artigo 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, 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 idéia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo Município;



MUNICÍPIO DE SAGRES

C.N.P.J.: 53.310.793/0001-01



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 MUNICIPAL

Artigo 3º - É 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 Direta e Indireta, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.

Artigo 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

Artigo 5º - São atribuições da Ouvidoria:

I – atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei Federal 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;



MUNICÍPIO DE SAGRES

C.N.P.J.: 53.310.793/0001-01



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.

Artigo 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.

Artigo 7º - Com vistas à realização dos seus objetivos, a ouvidoria deve:

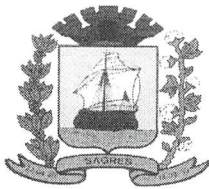
I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos;

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 Dos Direitos e Deveres dos Usuários

Artigo 8º - São direitos básicos do usuário:

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



MUNICÍPIO DE SAGRES

C.N.P.J.: 53.310.793/0001-01



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. 5º 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 nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

V - atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade; e

VI - 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.

Artigo 9º - São deveres do usuário:

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

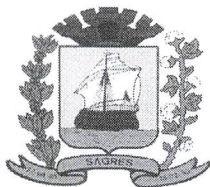
II - prestar as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas;

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.

Seção III Das Manifestações

Artigo 10º - A Ouvidoria deverá receber, analisar e responder às manifestações em linguagem clara e objetiva.



MUNICÍPIO DE SAGRES

C.N.P.J.: 53.310.793/0001-01



Artigo 11º - 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 da Administração em que foi apresentada, deve ser protocolizada e encaminhada imediatamente à Ouvidoria-Geral do Município para que faça o encaminhamento adequado.

Artigo 12º - As manifestações poderão ser apresentadas por meio dos seguintes canais de comunicação:

I – por meio de formulário eletrônico, disponível no site oficial do Município;

II – por correspondência convencional;

III – em posto de atendimento presencial;

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

Artigo 13º - 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.

Artigo 14º - 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;



MUNICÍPIO DE SAGRES

C.N.P.J.: 53.310.793/0001-01



- 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.

Artigo 15º - 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.

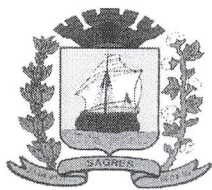
§4º - A Ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente aos agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Artigo 16º - 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 IV Do Relatório de Gestão



MUNICÍPIO DE SAGRES

C.N.P.J.: 53.310.793/0001-01



Artigo 17º - A Ouvidoria-Geral deverá elaborar, anualmente, 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.

Artigo 18º - 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.

Artigo 19º - O relatório de gestão será:

- I – encaminhado ao Prefeito Municipal;
- II – disponibilizado integralmente na página oficial do Município na internet.

Seção V Da Organização

Artigo 20º - A estrutura administrativa da Ouvidoria-Geral do Município será composta por servidor recrutado no quadro de pessoal da Administração Pública Municipal e designados pelo Prefeito.

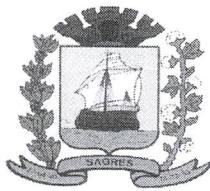
Artigo 21º - O Ouvidor-Geral do Município será escolhido entre os servidores referidos no artigo 20º pelo Prefeito.

CAPÍTULO III DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Artigo 22º - 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.

Artigo 23º - 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;



MUNICÍPIO DE SAGRES

C.N.P.J.: 53.310.793/0001-01



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.

Artigo 24º - 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.

Artigo 25º - A Carta de Serviços ao Usuário ficará disponível no sítio eletrônico oficial do Município.

CAPÍTULO IV DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Artigo 26º - Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei avaliarão, com periodicidade mínima anual, os serviços prestados, nos seguintes aspectos:

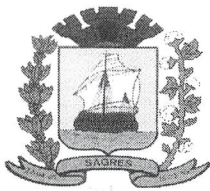
I – satisfação do usuário com o serviço prestado;

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.



MUNICÍPIO DE SAGRES

C.N.P.J.: 53.310.793/0001-01



Artigo 27º - 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

Artigo 28º - 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.

Artigo 29º - São atribuições do Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos:

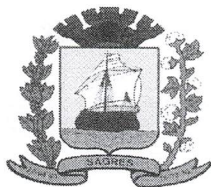
- I - acompanhar a prestação dos serviços;
- II - participar na avaliação dos serviços;
- III - propor melhorias na prestação dos serviços;
- IV - contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário;
- V - acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor;
- VI – opinar sobre a indicação do Ouvidor-Geral do Município, quando solicitado;
- VII - manifestar-se quanto às consultas que lhe forem submetidas.

Artigo 30º - O Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos, observados os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, será composto por 5 (cinco) membros, sendo:

- I – 3 (três) representantes dos usuários de serviços públicos municipais;
- II - 2 (dois) representantes dos órgãos da Administração Pública Municipal, sendo:
 - a) 1 (um) membro da Secretaria Municipal de Administração;
 - b) 1 (um) membro do Gabinete do Prefeito.

§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.



MUNICÍPIO DE SAGRES

C.N.P.J.: 53.310.793/0001-01



Artigo 31º - O mandato de conselheiro será de 2 (dois) anos, permitida uma recondução por 1 (um) mandato consecutivo.

Artigo 32º - O desempenho da função de membro do Conselho Municipal de Usuários de Serviços Públicos será gratuito e considerado de relevância para o Município.

Artigo 33º - O Conselho Municipal de Usuários de Serviços Públicos elaborará seu regimento interno, que deverá ser submetido ao Prefeito Municipal para aprovação.

CAPÍTULO VI DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 34º - 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.

Artigo 35º - Esta Lei será regulamentada por decreto executivo no que couber.

Artigo 36º - Os Encargos que a Prefeitura vier assumir no referido instrumento correrão por conta de dotação orçamentária própria, prevista no orçamento vigente, a qual será suplementada se necessário, ficando o setor contábil autorizado a providenciar sua inserção nos anexos que integram a LDO – Lei de Diretrizes Orçamentárias e a adotar as demais providências contábeis que o caso requerer.

Artigo 37º - Esta Lei Municipal entra em vigor na data de sua assinatura ou publicação, revogadas as disposições em contrário.

Município de Sagres, 16 de Setembro de 2022


ROBERTO BATISTA PIRES
PREEITO

Aprovado pelo Autógrafo da Câmara Municipal sob nº 033/2022 de 15/09/2022


VALMIR COTRIM BATISTA
AUXILIAR ADMINISTRATIVO