PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA LUZIA

LEI Nº 4.096, DE 01 DE JULHO DE 2019.

Cria a Ouvidoria Geral do Município, no âmbito do Poder Executivo, dispõe sobre a atuação dos responsáveis por ações de Ouvidoria e a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos, e dá outras providências

O povo do Município de Santa Luzia, por seus representantes votou, aprovou e eu sanciono a seguinte Lei:

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1° Esta Lei dispõe sobre a Ouvidoria, no âmbito do Poder Executivo Municipal, estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública, nos termos da Lei Federal n° 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 2° Fica criada a Ouvidoria Geral do Município na estrutura administrativa da Prefeitura de Santa Luzia, como órgão autônomo de controle da administração pública, vinculado ao Poder Executivo Municipal, para defesa dos direitos e interesses dos cidadãos, quanto à atuação do Poder Executivo Municipal.

Parágrafo único. A Ouvidoria Geral do Município é um órgão de interlocução entre o Poder Executivo Municipal e a sociedade, constituindo-se um canal aberto para o recebimento de solicitações, pedidos de informações, reclamações, sugestões e quaisquer outros encaminhamentos da sociedade, desde que relacionados à Prefeitura de Santa Luzia.

Art. 3° A Ouvidoria Geral do Município será assim identificada:

I - nome da unidade: Ouvidoria Geral do Município; e

II - sigla: OGMU.

PREFEITO
DELEGADO CHRISTIANO XAVIER
MAT. 32166

Parágrafo único. A Ouvidoria Geral do Município é um órgão de assessoramento superior junto à Controladoria Geral do Município.

Art. 4° Para os fins desta Lei, considera-se:

I - cidadão: usuário, efetivo ou potencial, de serviço público municipal;

II - agente público: aquele que, ainda que transitoriamente ou sem remuneração, exerça cargo, emprego ou função pública;

III - serviço público: qualquer utilidade ou comodidade material destinada à satisfação das necessidades da coletividade em geral e singularmente pelos cidadãos;

IV - atendimento: o conjunto das atividades necessárias para recepcionar e dar consequência às solicitações dos cidadãos, inclusive às manifestações de opinião, percepção e apreciação relacionadas à prestação do serviço público;

V - canais de atendimento: sítios eletrônicos, mídias sociais, centrais telefônicas, carta ou qualquer outro meio que permita ao cidadão fazer solicitações e obter informações e serviços públicos; e

VI - solicitações: pedidos, reclamações, denúncias, sugestões e demais pronunciamentos dos cidadãos que tenham como objeto a prestação ou a fiscalização dos serviços públicos e da conduta dos agentes a eles relacionados.

CAPÍTULO II
DOS DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

Art. 5° O usuário tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo cada agente público, órgão e entidade prestador de serviços públicos:

I - agir com urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento ao usuário;

II - presumir a boa-fé do usuário;

III - atender por ordem de chegada, ressalvados os casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;

PREFEITO
DELEGADO CHRISTIANO XAVIER
MAT. 32166

IV - zelar pela adequação entre meios e fins, sem impor exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;

V - tratar com igualdade os usuários, vedada qualquer tipo de discriminação;

VI - cumprir prazos e normas procedimentais;

VII - observar horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;

VIII - adotar medidas para resguardar a saúde e a segurança do usuário;

IX - autenticar documentos diretamente, à vista dos originais apresentados pelo usuário, sem exigir reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida quanto à autenticidade;

X - manter instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;

XI - contribuir para a eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;

XII - observar os códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;

XIII - aplicar soluções tecnológicas a fim de simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário, de modo a proporcionar melhores condições para o compartilhamento das informações;

XIV - utilizar linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;

XV - não exigir nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada pelo usuário;

XVI - permitir ao usuário o acompanhamento da prestação e a avaliação dos serviços públicos;

XVII - facultar ao usuário obter e utilizar os serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos;

XVIII - propiciar o acesso e a obtenção de informações relativas ao usuário, constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X do *caput* do art. 5° da Constituição Federal, na Lei Federal n° 12.527, de 18 de novembro de 2011 e na Lei Municipal n° 3.849, de 18 de outubro de 2019;

XIX - proteger informações pessoais, nos termos da Lei Federal n° 12.527, de 2011;

XX - expedir atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidades em geral;

PREFEITO
DELEGADO CHRISTIANO XAVIER
MAT. 32166

XXI - fornecer informações precisas, respondendo adequadamente às solicitações;

XXII - conhecer as competências locais e os serviços prestados pela Prefeitura;

XXIII - ter boa redação, capacidade de comunicação e síntese; e

XXIV - ter sensibilidade social.

Art. 6° A identificação completa do usuário não é obrigatória, mas é desejável na medida em que contribui com a instrução das manifestações.

§ 1° O anonimato será garantido quando solicitado, nos termos da Lei.

§ 2° A identificação do usuário seguirá a seguinte denominação:

I - identificada: quando o cidadão informa um meio de contato e autoriza sua identificação;

II - sigilosa: quando o cidadão informa um meio de contato e solicita que seja guardado sigilo sobre a sua identificação; e

III - anônima: quando o cidadão não informa um meio de contato.

§ 3° Entende-se como meio de contato, para fins de identificação do usuário, o seu endereço, número de telefone e/ou celular e e-mail.

Art. 7° São deveres do usuário:

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

II - fornecer as informações pertinentes ao serviço prestado, quando solicitadas, ou de ofício, quando imprescindível;

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.

CAPÍTULO III
COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Art. 8° Compete à Ouvidoria Geral do Município:

I - receber, analisar e encaminhar aos órgãos competentes as manifestações da sociedade que lhe forem dirigidas, em especial aquelas sobre:

PREFEITO
DELEGADO CHRISTIANO XAVIER
MAT. 32166

a) violação ou qualquer forma de discriminação atentatória dos direitos e liberdades fundamentais;

b) ilegalidades, atos de improbidade administrativa e abuso de poder; e

c) mau funcionamento dos serviços municipais e administrativos da Prefeitura de Santa Luzia;

II - dar prosseguimento às manifestações recebidas;

III - informar ao cidadão ou à entidade sobre qual órgão a que deverá dirigir-se, quando manifestações não forem de sua competência;

IV - organizar os mecanismos e canais de acesso dos interessados aos seus serviços de sua competência;

V - facilitar o amplo acesso do usuário aos serviços de sua competência, simplificando seus procedimentos e orientando os cidadãos sobre os meios de formalização das mensagens a serem encaminhadas à Ouvidoria Geral;

VI - acompanhar as manifestações encaminhadas pela sociedade civil à Prefeitura de Santa Luzia;

VII - conhecer as opiniões e necessidades da sociedade para sugerir à Prefeitura de Santa Luzia as mudanças por ela almejadas; e

VIII - auxiliar na divulgação dos trabalhos da Prefeitura de Santa Luzia, dando conhecimento aos cidadãos dos canais de comunicação e dos mecanismos de participação disponíveis.

§ 1° O acesso do usuário a informações será regido pelos termos da Lei Federal n° 12.527, de 2011 e da Lei Municipal n°3.849, de 2019 devendo ser observado o prazo máximo de 20 (vinte) dias para responder os pedidos de acesso à informação, devendo este prazo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente.

§ 2° Não serão objeto de apreciação, por parte da Administração Municipal, as questões pendentes de decisão judicial.

§ 3° Os servidores que trabalham junto ao órgão devem garantir o sigilo e anonimato dos processos, devendo a Ouvidoria Geral do Município ser um canal isento de ameaças de vazamento de informações.

PREFEITO
DELEGADO CHRISTIANO XAVIER
MAT. 32166

Art. 9° O cidadão poderá tratar junto à Ouvidoria Geral do Município, os assuntos abaixo elencados, sendo esta lista exemplificativa:

I - qualidade de atendimento dos agentes públicos municipais;

II - impostos e taxas municipais;

III - morosidade na conclusão de processos e procedimentos administrativos;

IV - fiscalização e gestão urbanística;

V - trânsito e transportes públicos locais;

VI - poda de árvore e limpeza de terreno particular;

VII - falta de médicos e medicamentos;

VIII - perturbação do sossego;

IX - buracos em vias públicas;

X - direitos, deveres e obrigações do servidor público e do agente político;

XI - tratamento e coleta de lixo; e

XII - sugestões de projetos de leis.

CAPÍTULO IV
DO PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO A SER APLICADO PELOS RESPONSÁVEIS POR AÇÕES DE OUVIDORIA

Art. 10. O responsável por ações de Ouvidoria deverá receber, analisar e responder as manifestações dos usuários, utilizando-se de linguagem simples, clara, concisa e objetiva.

Parágrafo único. O responsável por ações de Ouvidoria que receber manifestações de competência de outra instituição deverá encaminhá-las diretamente, comunicando ao interessado.

Art. 11. Fica permitida a recepção eletrônica de manifestações, com ampla divulgação e acessibilidade, sem prejuízo de outras mídias de acesso.

Art. 12. No menor prazo possível, no limite de até 30 (trinta) dias, contado da data do recebimento da manifestação, prorrogável excepcionalmente por igual período, mediante justificativa expressa, o responsável por ações de Ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações do usuário.

PREFEITO
DELEGADO CHRISTIANO XAVIER
MAT. 32166

Parágrafo único. A resposta sobre o encaminhamento e acompanhamento do procedimento deverá ser fornecida no prazo de até 20 (vinte) dias, contado da data do recebimento da manifestação, prorrogável por até 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa.

Art. 13. As unidades competentes para a prestação do serviço público de que tratar a manifestação deverão responder aos responsáveis por ações de Ouvidoria no menor prazo possível, no limite de até 20 (vinte) dias, contado da data do seu recebimento na unidade, prorrogável excepcionalmente por igual período, mediante justificativa expressa.

Art. 14. O responsável por ações de Ouvidoria deverá assegurar ao usuário a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação, nos termos do art. 31 da Lei Federal nº 12.527, de 2011 e do inciso III art. 6° da Lei Municipal n° 3.849, de 2019.

Parágrafo único. A preservação da identidade do usuário inclui a proteção do seu nome, endereço e demais dados, os quais serão documentados separadamente.

Art. 15. As manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral poderão ser encerradas nas seguintes hipóteses:

I - quando não for da competência da Administração Pública Municipal;

II - quando não apresentar elementos mínimos indispensáveis à sua apuração; e

III - quando o denunciante:

a) deixar de expor os fatos conforme a verdade;

b) deixar de proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;

c) agir de modo temerário; e

d) deixar de prestar as informações complementares no prazo de 10 (dez) dias.

PREFEITO
DELEGADO CHRISTIANO XAVIER
MAT. 32166

CAPÍTULO V
DO CARGO DE OUVIDOR

Art. 16. A Ouvidoria será exercida pelo Ouvidor, que deverá ter idoneidade moral e reputação ilibada, sendo nomeado pelo Chefe do Poder Executivo Municipal, em cargo de livre nomeação e exoneração.

Parágrafo único. Em caso de férias ou afastamento de até 60 (sessenta) dias, o Chefe do Poder Executivo Municipal designará um substituto.

Art. 17. O perfil do Ouvidor deverá contemplar:

I - conduta ética;

II - perfil autônomo, proativo e transparente;

III - imparcialidade;

IV - competência técnica e gerencial; e

V - sigilo e resguardo que a posição exige.

Art. 18. Ao Ouvidor compete:

I - receber e apurar as reclamações e denúncias, quanto à atuação do Poder Público Municipal, ou agir de ofício, recomendando à autoridade administrativa as providências cabíveis, nos casos de morosidade, ilegalidade, má administração, abuso de poder, omissão, negligência, erro ou violação dos princípios constitucionais, da Lei Orgânica do Município de Santa Luzia e de demais leis;

II - orientar e esclarecer a população sobre os seus direitos;

III - representar os órgãos competentes, nos casos sujeitos ao controle destes, quando constatar irregularidade ou ilegalidade, sob pena de responsabilidade solidária; e

IV - difundir amplamente os direitos individuais e de cidadania, bem como as finalidades da Ouvidoria e os meios de se recorrer a este órgão.

Art. 19. As informações solicitadas pelo Ouvidor devem ser prestadas em 20 (vinte) dias, prorrogáveis por um período de 10 (dez) dias, mediante justificativa, sob pena de responsabilidade.

Art. 20. As reclamações e representações formuladas ao Ouvidor não dependem de interesse direto e pessoal, podendo ser apresentadas a qualquer época.

Art. 21. As reclamações e denúncias recebidas pelo Ouvidor serão registradas no sistema da Prefeitura de Santa Luzia, que deverá ser, progressivamente, informatizado.

PREFEITO
DELEGADO CHRISTIANO XAVIER
MAT. 32166

Art. 22. O Ouvidor está sujeito às mesmas normas sobre direitos e deveres aplicáveis aos servidores municipais, no que couber.

CAPÍTULO VI
DA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA OUVIDORIA

Art. 23. Para o fiel cumprimento de sua organização, a Ouvidoria Geral do Município compreende:

I - Gabinete do Ouvidor; e

II - Coordenadoria Setorial Administrativa e de Expediente.

§ 1° A estrutura administrativa da Ouvidoria Geral do Município tem sua organização definida no Anexo I desta Lei.

§ 2° Os serviços auxiliares do Ouvidor serão efetuados por servidores municipais, mediante remanejamento interno e/ou por cargos de livre nomeação e exoneração, nos termos da Lei Complementar n° 4.030, de 27 de novembro de 2018, quando necessários em razão da complexidade e extensão dos fatos sob averiguação.

CAPÍTULO VII
CANAIS DE ATENDIMENTO E COMUNICAÇÃO

Art. 24. Além do trabalho constante de divulgação, essencial para o funcionamento da Ouvidoria Geral do Município, serão criados canais de comunicação do cidadão diversificados, tais como:

I - manutenção de sítio eletrônico interativo na internet, que possibilite apresentação e acompanhamento das manifestações ou qualquer outro meio para que se efetue este acompanhamento; e

II - estabelecimento de termos de cooperação técnica com órgãos que tenham capilaridade na região de implantação da Ouvidoria Geral, para que seja ampliada a rede de recepção de manifestações.

Parágrafo único. Os canais de comunicação do cidadão deverão pautar-se em processos padronizados e uniformes, com vistas a possibilitar a mensuração de sua eficácia,

PREFEITO
DELEGADO CHRISTIANO XAVIER
MAT. 32166

eficiência e efetividade, permitindo a produção de indicadores que reflitam, prioritariamente, o comportamento da demanda e as necessidades do cidadão.

Art. 25. Os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos promoverão a adequação de suas estruturas físicas e tecnológicas, capacitando as suas equipes para que o atendimento iniciado por um canal possa ser consultado, acompanhado, complementado e concluído por outros.

Art. 26. Será criada disponibilidade de linha telefônica e acesso à internet na Ouvidoria Geral do Município.

§ 1° A linha telefônica de que trata o *caput* deverá estar disponível para o atendimento ao cidadão.

§ 2° Deverá ser criado um e-mail institucional por meio do qual o cidadão possa fazer contato com a Ouvidoria Geral do Município.

§ 3° Na hipótese de recursos financeiros disponíveis, serão desenvolvidas ferramentas tecnológicas facilitadoras do acesso à Ouvidoria Geral do Município.

§ 4° A Ouvidoria Geral do Município deverá criar um sistema informatizado que possibilite a inserção das manifestações de maneira a viabilizar o encaminhamento e acompanhamento virtual das manifestações.

Art. 27. Os canais de atendimento serão diversificados, fazendo uso da tecnologia sempre que viável e necessário, a fim de melhor atender a população local.

CAPÍTULO VIII
CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO

Art. 28. A Prefeitura de Santa Luzia divulgará a Carta de Serviços ao Usuário, nos termos da Lei Federal n° 13.460, de 2017.

§ 1° A Carta de Serviços ao Usuário de que trata o *caput* tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

PREFEITO
DELEGADO CHRISTIANO XAVIER
MAT. 32166

§ 2° A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações 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; e

VI - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

§ 3° Além das informações descritas no § 2°, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar 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; e

V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

§ 4° A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação, mediante publicação em sítio eletrônico da Prefeitura de Santa Luzia na internet.

CAPÍTULO IX
DO RELATÓRIO DE GESTÃO

Art. 29. A Ouvidoria Geral do Município deverá elaborar, anualmente, relatório de gestão, que aponte falhas e proponha melhorias nas prestações de serviços públicos, relativo às manifestações encaminhadas por usuários.

Art. 30. O relatório de gestão de que trata o art. 29 deverá indicar, pelo menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

PREFEITO
DELEGADO CHRISTIANO XAVIER
MAT. 32166

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes; e

IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Art. 31. O relatório de gestão será:

I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de Ouvidoria; e

II - disponibilizado integralmente na internet.

CAPÍTULO X
DO CONSELHO DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 32. A participação dos usuários dos serviços públicos municipais, com vistas ao acompanhamento da prestação e à avaliação dos serviços prestados, será feita por meio do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, previsto na Lei Federal nº 13.460, de 2017, órgão consultivo, que será regulamentado por Decreto.

CAPÍTULO XI
DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 33. Os órgãos e entidades públicas abrangidos por esta Lei deverão avaliar os serviços prestados, no mínimo, conforme os 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; e

V - medidas adotadas para a melhoria e o aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§ 1° A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada ano ou por outro meio adequado que assegure os resultados e garanta a finalidade almejada.

§ 2° O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado na respectiva página oficial da internet, bem como no Portal da Transparência Municipal.

PREFEITO
DELEGADO CHRISTIANO XAVIER
MAT. 32166

PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA LUZIA

CAPÍTULO XII

DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 34. A Prefeitura de Santa Luzia disponibilizará espaço físico e a infraestrutura de apoio necessária ao exercício das atribuições da Ouvidoria Geral do Município.

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

Santa Luzia, 01 de julho de 2019.

PREFEITO
DELEGADO CHRISTIANO XAVIER
MAT. 32166

CHRISTIANO AUGUSTO XAVIER FERREIRA

PREFEITO DE SANTA LUZIA

Prefeitura Municipal de Santa Luzia
PUBLICADO EM: 01/07/19
NOME: Carla Rubia da C. Dias
MATRÍCULA: Mat. 19167
SETOR DE PROTOCOLO

PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA LUZIA
ANEXO I

Descrição da Organização da Ouvidoria Geral do Município

1. Chefia de Gabinete da Ouvidoria Geral do Município: assessorar o (a) Ouvidor (a) nos assuntos que lhe são inerentes, no sentido de integrar as ações da Ouvidoria Geral do Município, promover as relações institucionais entre a Ouvidoria Geral do Município e os Órgãos da Administração direta e indireta, promover o atendimento das autoridades em geral, promover a comunicação social da Ouvidoria, encaminhar documentos e representações aos órgãos competentes;

2. Coordenadoria Setorial Administrativa e de Expediente:

a) desenvolver todas as atividades relativas ao expediente: receber, expedir, controlar e elaborar todos os expedientes, correspondências, protocolos e processos em trâmite na Ouvidoria Geral e distribuí-los às Assessorias competentes, promover a comunicação com os demais órgãos do Executivo e dos Poderes Públicos, coordenar e gerenciar o recebimento, armazenagem e distribuição, bem como promover a racional utilização dos materiais e serviços da Administração, promover o registro e arquivamento de notícias e documentos relativos à Ouvidoria Geral do Município;

b) desenvolver atividades de assessoria e organização administrativa: receber, analisar, organizar os protocolos destinados à Ouvidoria Geral do Município e promover a comunicação com os demais órgãos do Executivo e dos Poderes Públicos, elaborar laudos e estudos sobre os protocolos, preparar despachos e encaminhamentos nos protocolos, suprir a Ouvidoria Geral de materiais e serviços, com base na legislação em vigor e diretrizes preestabelecidas e elaborar relatórios; e

c) promover o atendimento pessoal dos cidadãos: identificando e analisando problemas e necessidades, organizar e manter banco de dados relativos aos atendimentos, elaborar relatórios, buscar junto aos demais órgãos do Poder Público os entendimentos e meios necessários à viabilização da solução dos casos apresentados.

PREFEITO
DELEGADO CHRISTIANO XAVIER
MAT. 32166