



PROJETO DE LEI ORDINÁRIA Nº 022/2021, DE 15 DE ABRIL DE 2021.

DISPÕE SOBRE A REGULAMENTAÇÃO DA LEI Nº 13.460 DE 26 DE JUNHO DE 2017, QUE DISPÕE SOBRE PARTICIPAÇÃO, PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DO USUÁRIO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, INSTITUI O SERVIÇO DE OUVIDORIA NO ÂMBITO DA CÂMARA MUNICIPAL DE PIRANGI/SP.

ANGELA MARIA BUSNARDO, Prefeita do Município de Pirangi/SP, no uso de suas atribuições conferidas pelo artigo 40, inciso I, da Lei Orgânica do Município, **FAZ SABER** que a Câmara Municipal aprovou e ela sanciona e promulga a seguinte Lei:

CAPÍTULO I - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º - Fica regulamentado os procedimentos para a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos no âmbito do Município de Pirangi/SP, de que trata a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e institui a organização e funcionamento do serviço de Ouvidoria.

Art. 2º - Para os fins desta Lei, além do disposto no art. 2º da Lei Federal nº 13.460, de 2017, considera-se:

I - canal de atendimento: local de atendimento presencial, site oficial, mídias sociais oficiais e aplicativos de mensagens, telefones, carta ou qualquer outro meio que permita ao usuário fazer solicitações e obter informações e serviços públicos;

II - solicitação: pedido para adoção de providências por parte do Município de Pirangi/SP, sobre assuntos relacionados à área de competência;

III - reclamação: manifestação de desagrado ou protesto sobre serviço prestado; ação ou omissão da administração, de agente político ou de empregado da Prefeitura Municipal de Pirangi/SP;

IV - denúncia: ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação da Prefeitura Municipal de Pirangi/SP;

V - elogio: demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;

VI - sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos prestados pela Administração Pública;

VII - certificação de identidade: procedimento de conferência de identidade do manifestante por meio de documento de identificação válido, respeitado o disposto na legislação sobre sigilo e proteção de dados e informações pessoais.

Art. 3º O Município de Pirangi/SP disponibilizará ao usuário interessado a possibilidade de encaminhar sua manifestação por diferentes canais de atendimento, priorizando os

meios eletrônicos.

Câmara Municipal
de Pirangi / SP

Protocolo nº 88

Data: 15/04/21

Hora: 13:22

[Assinatura]

Rua Marechal Floriano Peixoto, 579
CEP 15820-000 / Pirangi/SP

17 3386 9600
17 3386 1410



Parágrafo único. Os canais de atendimento deverão utilizar processos padronizados e uniformes, com vistas a possibilitar a mensuração de sua eficácia, eficiência e efetividade, permitindo a produção de indicadores que reflitam, prioritariamente, o comportamento da demanda e as necessidades do usuário.

CAPÍTULO II - DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Art. 4º A Carta de Serviços ao Usuário apresentará os serviços oferecidos pelo Poder Legislativo, nos termos do art. 7º da Lei Federal nº 13.460/2017, e será elaborada em linguagem simples, clara, objetiva, concisa e em formato acessível.

Art. 5º A Carta de Serviços ao Usuário deverá conter, no mínimo:

- I - os serviços efetivamente disponibilizados ao usuário;
- II - os requisitos e documentos que deverão ser apresentados para acessar o serviço pretendido, quando necessários;
- III - o prazo máximo para a prestação do serviço;
- IV - os locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço;
- V - os procedimentos para receber e responder as manifestações do usuário;
- VI - os mecanismos de consulta que poderão ser utilizados pelo usuário, para acompanhar o andamento do serviço solicitado e para sua eventual manifestação;
- VII - o endereço, horário de funcionamento e expediente, e os canais de atendimento disponibilizados pelo Município de Pirangi/SP;
- VIII - as informações quanto à realização das audiências públicas, indicando:
 - a) os tipos e fases das sessões;
 - b) os períodos e horários em que se realizam;
 - c) as formas de participação popular; e
 - d) os meios disponíveis para acompanhamento.
- IX - o papel institucional das Diretorias, suas atribuições e como contatá-las;
- X - informações sobre contato de todos os setores e departamentos da Administração Pública de Pirangi/SP.

Art. 6º A Carta de Serviços ao Usuário ficará disponível no site oficial do Município de Pirangi/SP para consulta e impressão.

CÂMARA MUNICIPAL DE PIRANGI

af. TB



Art. 7º Independente da revisão anual, a atualização das informações constantes da Carta de Serviços ao Usuário deverá ser solicitada pelo setor responsável pela prestação de cada serviço, sempre que houver necessidade de alterar qualquer informação ali contida.

CAPÍTULO III - DA OUVIDORIA
SEÇÃO I - DO(A) OUVIDOR(A)

Art. 8º A Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Pirangi/SP, diretamente vinculada à Administração, será dirigida por um Ouvidor(a) designado(a) pelo(a) Chefe do Poder Executivo.

§1º - As atividades de competência do Ouvidor serão realizadas por empregado público detentor de cargo em provimento efetivo, com formação mínima de ensino médio completo, pertencente ao quadro permanente de pessoal do Município de Pirangi/SP.

§2º - O empregado público designado a função de ouvidor receberá, a título de compensação pelo acúmulo de atividades com as do cargo que ocupa, gratificação na forma da lei.

§3º - A designação poderá ser destituída a qualquer momento pelo(a) Prefeito(a) Municipal.

§4º - Não poderá ser escolhido para exercer as atividades inerentes a Ouvidoria o servidor que tenha sido, nos últimos cinco anos:

I - responsabilizado por atos julgados irregulares pelo Tribunal de Contas do Estado ou pelo Poder Judiciário; e

II - punido por ato lesivo ao patrimônio público, em processo disciplinar, por decisão da qual não caiba recurso na esfera administrativa, em qualquer esfera do governo;

III - condenado em processo criminal por crime contra o Patrimônio, ou contra a Administração Pública, ou contra o Sistema Financeiro Nacional, ou condenado por improbidade administrativa;

IV - condenado em Processo Administrativo Disciplinar ou Sindicância no âmbito Municipal.

§5º - O servidor integrante da Ouvidoria que incorrer em uma das penalidades prevista no §4º ficará automaticamente destituído da função.

Art. 9º São atribuições do Ouvidor:

I - Exercer suas funções com independência e autonomia, visando garantir o direito de manifestação dos cidadãos;

II - recomendar a correção de procedimentos administrativos;

III - sugerir, quando cabível, a adoção de providências ou apuração de atos considerados irregulares ou ilegais;

IV - determinar, de forma fundamentada, o encerramento de manifestações;

CÂMERA MUNICIPAL DE PIRANGI

4/0 JK



V - manter sigilo, quando solicitado, sobre os dados dos usuários dos serviços da Ouvidoria;

VI - promover estudos e pesquisas objetivando o aprimoramento da prestação de serviços da Ouvidoria;

VII - solicitar ao Chefe do Poder Executivo Municipal o encaminhamento de procedimentos às autoridades competentes;

VIII - solicitar informações quanto ao andamento de procedimentos iniciados por ação da Ouvidoria;

IX - elaborar relatório periódicos das atividades da Ouvidoria para encaminhamento à Mesa Diretora, disponibilizando-os para conhecimento dos cidadãos.

X - propor ao Chefe do Poder Executivo Municipal a celebração de convênios ou parcerias com entidades afins e de interesse da Ouvidoria; e

XI - propor ao Chefe do Poder Executivo Municipal a elaboração de palestras, seminários e eventos técnicos com temas relacionados às atividades da Ouvidoria.

Parágrafo único. Compete ainda ao Ouvidor o Serviço de Informação ao Cidadão - SIC.

SEÇÃO II - DA ORGANIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO

Art. 10. A Ouvidoria deverá dialogar diretamente com os demais setores e gabinetes do Município de Pirangi/SP, e receberá destes o apoio necessário para o atendimento de todas as manifestações, dentro do prazo estabelecido no art. 17 desta lei.

Art. 11. São objetivos da Ouvidoria:

I - facilitar e incentivar o acesso do usuário aos instrumentos de participação na gestão e na defesa de seus direitos;

II - promover a interlocução efetiva e atuar diretamente na defesa dos direitos do usuário quanto aos serviços públicos prestados pelo Poder Executivo Municipal;

III - acompanhar as atualizações da Carta de Serviços ao Usuário;

IV - auxiliar, no que couber, o Conselho de Usuários;

V - definir, em conjunto com a Diretoria de Administração Municipal, metodologia padrão para aferir o nível de satisfação do usuário;

VI - processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços públicos prestados, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário;

CÂMARA MUNICIPAL DE PIRANGI



VII - organizar, analisar e divulgar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria e procedimentos operacionais, a fim de subsidiar recomendações e propostas de medidas que visem ao aprimoramento da prestação de serviços públicos, bem como para corrigir eventuais falhas;

VIII - propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos ofertados pelo Poder Executivo Municipal.

SEÇÃO III - DA MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO

Art. 12. Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações, sob pena de responsabilidade do agente público e aplicação das sanções.

Art. 13. A manifestação do usuário será dirigida à Ouvidoria e conterá a identificação do requerente.

§1º - A identificação de que trata o *caput* deste artigo não conterá exigências que inviabilizem a manifestação.

§2º - São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos que levaram o usuário a apresentar a manifestação.

§3º - As manifestações que não contiverem a identificação do usuário serão tratadas como informações e não obrigarão resposta conclusiva.

§4º - A Ouvidoria poderá receber e coletar informações do usuário, com a finalidade de avaliar a prestação dos serviços públicos, bem como auxiliar na detecção e correção de irregularidades, com o respectivo encaminhamento aos setores competentes, sempre que cabível.

§5º - A manifestação que constituir comunicação de irregularidade será enviada ao Chefe do Poder Executivo Municipal para que este determine sua apuração, se entender adequado, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

§6º - Poderá ainda ser exigida certificação da identidade do usuário quando necessário o acesso à informação pessoal.

Art. 14. Recebida a manifestação, a Ouvidoria procederá à análise prévia e, se necessário, a encaminhará aos setores responsáveis para que prestem as informações ou adotem providências cabíveis.

Parágrafo único. Os setores responsáveis deverão devolver a manifestação à Ouvidoria com a resposta pertinente no prazo de vinte dias, contados da data de recebimento do pedido no setor, prorrogável uma vez por igual período mediante justificativa expressa.

Art. 15. Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria solicitará ao usuário a complementação de informações, que deverá ser atendida no prazo de 30 (trinta) dias, contado da data do recebimento do pedido pelo usuário.

CÂMERA MUNICIPAL DE PIRANGI

44-#



§1º - A solicitação de complementação de informações suspenderá o prazo previsto no art. 17 desta Resolução, que será retomado a partir da data de resposta do usuário.

§2º - A falta de complementação da informação pelo usuário-requerente no prazo estabelecido no *caput* deste artigo acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

Art. 16. Após recebimento, autuação, análise e classificação da manifestação, Ouvidoria procederá ao seguinte encaminhamento:

I - elogio: será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público e à sua chefia imediata;

II - reclamação: será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público;

III - sugestão: será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, à qual caberá manifestar-se acerca da possibilidade de adoção da providência sugerida;

IV - solicitação: será encaminhada ao setor ou departamento correspondente à realização da prestação do serviço, quando a solicitação não puder ser resolvida pela própria Ouvidoria;

V - denúncia: sendo hipótese de conter elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios, será encaminhada ao Chefe do Poder Executivo Municipal e ao Controlador Interno.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento, na hipótese de a denúncia não ser conhecida.

Art. 17. A manifestação do usuário deverá ser respondida preferentemente por meio eletrônico, no prazo de 30 (trinta) dias, contados da data do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa.

Art. 18. É vedada a cobrança de qualquer valor referente aos procedimentos de ouvidoria, ressalvados os custos para a reprodução de documentos, mídias digitais, postagem e correlatos.

Parágrafo único. A cobrança de que trata o *caput* deste artigo será dispensada quando o usuário comprovar carência financeira, por meio de documentos oficiais ou declaração própria, apresentados até a retirada ou envio do material.

Art. 19. A Ouvidoria e os setores envolvidos na manifestação assegurarão a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do usuário de serviços públicos ou do autor da manifestação, nos termos do disposto no art. 31 da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Parágrafo único. A inobservância ao disposto no *caput* sujeitará o agente público às penalidades legais pelo seu uso indevido.

CÂMARA MUNICIPAL DE PIRANGI



CAPÍTULO IV - DO CONSELHO DE USUÁRIOS

Art. 20. Fica instituído o Conselho de Usuários, visando à participação do cidadão na avaliação e no acompanhamento da prestação dos serviços pelo Poder Executivo Municipal.

Art. 21. A definição, formação e regulamentação do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos será efetuada por meio de Ato próprio do Chefe do Poder Executivo Municipal, no prazo máximo de trezentos e sessentas dias, contados a partir da publicação desta lei.

CAPÍTULO V - DA AVALIAÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 22. Os serviços prestados pelo Poder Executivo Municipal serão avaliados periodicamente, no mínimo a cada ano, por pesquisa de satisfação realizada por instituto especializado ou por outro meio que assegure os resultados e garanta a finalidade almejada e a solidez metodológica e estatística.

Parágrafo único. O relatório contendo o resultado da avaliação, os comentários e as providências adotadas pelos setores competentes quanto ao aprimoramento na prestação dos serviços será publicado na página oficial da internet, no mês subsequente ao da conclusão do levantamento.

Art. 23. A avaliação de que trata o art. 22 deverá conter, no mínimo, dados sobre a qualidade do atendimento prestado ao usuário, a eficácia dos meios utilizados para a prestação dos serviços, o cumprimento de prazos e o nível de satisfação.

CAPÍTULO VI - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 24. O Chefe do Poder Executivo Municipal editará normas regulamentadoras complementares por meio de ato próprio, se necessário.

Art. 25. As despesas decorrentes da execução desta Lei correrão por conta das dotações orçamentárias próprias.

Art. 26. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogada as disposições em contrário.

Pirangi/SP, 15 de abril de 2021.


ANGELA MARIA BUSNARDO
Prefeita Municipal

CÂMARA MUNICIPAL DE PIRANGI



AO EXCELENTÍSSIMO (A) SENHOR (A) LUCAS HENRIQUE FRANCISCO COSTA DOS SANTOS, DD. PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL DE PIRANGI/SP.

PROJETO DE LEI ORDINÁRIA Nº 022/2021.

MENSAGEM DA SRª PREFEITA MUNICIPAL

Senhor Presidente:

Através do presente, honra-me encaminhar através de Vossa Excelência, o incluso Projeto de Lei Complementar que **"DISPÕE SOBRE A REGULAMENTAÇÃO DA LEI Nº 13.460 DE 26 DE JUNHO DE 2017, QUE DISPÕE SOBRE PARTICIPAÇÃO, PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DO USUÁRIO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, INSTITUI O SERVIÇO DE OUVIDORIA NO ÂMBITO DA CÂMARA MUNICIPAL DE PIRANGI/SP"**.

Senhor Presidente e Nobres Edis, foi publicado no Diário Oficial (DOU), na data de 26 de junho de 2017, a Lei nº 13.460, que dispõe sobre **participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços pública**.

Razão porque estamos remetendo à Câmara Municipal o quanto antes, este importante Projeto de Lei, com o viés máximo de preservar a **os interesses públicos municipais, fundada na valorização, eficiência, publicidade e transparência dos serviços públicos, a fim de assegurar a todos os cidadãos (usuários) acesso amplo aos Setores da Administração Municipal, conforme os ditames da justiça social**.

Destaca-se que, o projeto prestigia a Lei Complementar 173/2020, não onerando/aumentando as despesas dos cofres públicos.

Pelo exposto, solicito a fineza dos Senhores Vereadores no sentido de ser o incluso projeto examinado e votado, em regime de **URGÊNCIA** que o caso requer, **instaurando/convocando para tanto SESSÃO EXTRAORDINÁRIA**.

Apraz-me do ensejo para reiterar a Vossa Excelência votos de elevada estima e distinta consideração, esperando que a proposição seja aprovada pelos eminentes Edis dessa Casa.


ANGELA MARIA BUSNARDO
Prefeita Municipal