LEI Nº. 2.826, DE 13 DE AGOSTO DE 2021, incluídas as Emendas nºs 01 e 02/2021, de autoria da Comissão de Constituição e Justiça e Redação e do Vereador Lucas Henrique F. C. dos Santos.

"DISPÕE SOBRE A REGULAMENTAÇÃO DA LEI N. 13.460, DE 26 DE JULHO DE 2017, QUE TRATA SOBRE A PARTICIPAÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DO USUÁRIO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E INSTITUI O SERVIÇO DE OUVIDORIA NO ÂMBITO DA PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE PIRANGI-SP".

A PREFEITA DO MUNICIPIO DE PIRANGI, Estado de São Paulo, no uso de suas atribuições legais, FAZ SABER que a Câmara Municipal aprovou e ela sanciona e promulga a seguinte...

L E I:

CAPÍTULO I - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 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.

Artigo 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.

Artigo 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.

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

Artigo 4º - A Carta de Serviços ao Usuário Apresentará os serviços oferecidos pelo Poder Executivo, nos termos do art. 7º da Lei Federal n. 13.460/2007, e será elaborada em linguagem simples, clara, objetiva, concisa e em formato acessível.

Artigo 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.

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

Artigo 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)

Artigo 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.

Artigo 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;

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

Artigo 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.

Artigo 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;

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

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

Artigo 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.

Artigo 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.

Artigo 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.

§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.

Artigo 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 possiblidade 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.

Artigo 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.

Artigo 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.

Artigo 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.

CAPÍTULO IV - DO CONSELHO DE USUÁRIOS

Artigo 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.

Artigo 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.

Parágrafo Único - Fica garantida a participação de ao menos um membro do Poder Legislativo no Conselho de Usuários dos Serviços Públicos.

CAPÍTULO V - DA AVALIAÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Artigo 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.

Artigo 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

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

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

Artigo 26 - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Municipio de Pirangi, 13 de Agosto de 2021.

ANGELA MARIA BUSNARDO
Prefeita Municipal

Registrada e mandada publicar, no Diário Oficial Eletrônico do Município de Pirangi, na data de sua edição, nos termos artigo 58 da Lei Orgânica do Município.

MARIA CELIA PIRONI ANDRADE
Diretora de Administração