



**Estado do Rio Grande do Sul  
MUNICÍPIO DE SANTA CLARA DO SUL**

**PROJETO DE LEI Nº 028, de 29 de abril de 2019.**

**Cria a Ouvidoria-Geral do Município,  
e dá outras providências.**

**PAULO CEZAR KOHLRAUSCH**, Prefeito de Santa Clara do Sul, Estado do Rio Grande do Sul,

**FAÇO SABER** que a Câmara de Vereadores aprovou e eu sanciono a seguinte Lei:

**CAPÍTULO I  
DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º 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.

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, 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 ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;

VII - sugestão: proposição de ideia 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  
DAS ATRIBUIÇÕES**

Art. 3º São atribuições da Ouvidoria-Geral do Município:

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. 4º Com vistas à realização dos seus objetivos, a Ouvidoria-Geral 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.

### CAPÍTULO III DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 5º A Ouvidoria deverá receber, analisar e responder às manifestações em linguagem clara e objetiva.

Art. 6º 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 As manifestações apresentadas em outros órgãos da Administração deverão ser protocolizadas e encaminhadas imediatamente à Ouvidoria-Geral do Município, sob pena de responsabilidade do agente faltoso.

Art. 7º As manifestações poderão ser apresentadas por meio dos seguintes canais de comunicação:

- I – por meio de formulário eletrônico, disponível no site do município
- II – por correspondência convencional;
- III – no posto de atendimento presencial exclusivo;
- IV – através de telefone.

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

Art. 8º 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. 9º 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. 10. 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. 11. Quando a manifestação for denúncia, desde que contenha elementos mínimos de autoria e materialidade, deverá ser encaminhada para o órgão de controle interno ou externo para as devidas providências.

§ 1º - Esgotado o prazo de que trata essa Lei sem a conclusão do procedimento de apuração da denúncia pelo órgão de controle interno, considera-se como conclusiva a comunicação com o encaminhamento aos órgãos de controle competentes.

§ 2º - O órgão de controle interno 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.

#### CAPÍTULO IV DO RELATÓRIO DE GESTÃO

Art. 12. A Ouvidoria-Geral deverá elaborar, anualmente, até o final do mês de fevereiro, 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. 13. 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. 14. O relatório de gestão será:

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

#### CAPÍTULO V DA ORGANIZAÇÃO

Art. 15. A estrutura administrativa da Ouvidoria-Geral do Município será composta por servidores exclusivamente recrutados no quadro de pessoal da Administração Pública Municipal e designados pelo Prefeito.

Art. 16. O Ouvidor-Geral do Município será escolhido entre os servidores referidos no art. 15 pelo Prefeito.

## CAPÍTULO VI DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 17. A Ouvidoria-Geral divulgará no prazo de 60 dias a contar da entrada em vigor desta Lei a sua Carta de Serviços ao Usuário que tem como objetivo informar sobre os serviços prestados pela Ouvidoria, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário conterá informações claras e precisas em relação aos serviços da Ouvidoria e atenderá as exigências mínimas previstas no art. 7º da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação no sítio eletrônico do Município na internet.

Art. 18. O Conselho de Usuários é um instrumento de participação dos usuários no acompanhamento da prestação e avaliação dos serviços públicos, sendo um conselho consultivo e paritário, e tem as seguintes atribuições: acompanhar a prestação de serviços, participar a avaliação dos serviços, propor melhorias na prestação dos serviços, contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário e acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor.

§ O Conselho de Usuários poderá ser consultado quanto à indicação do Ouvidor. A escolha dos representantes será feita por processo aberto ao público e diferenciado por tipo de usuário, o que poderá ser através de edital para a indicação de interessados.

Art. 19. A Avaliação Continuada dos Serviços Públicos objetiva o aprimoramento constante dos serviços públicos e deve ser feita pelos órgãos e entidades públicas com periodicidade mínima anual. Os aspectos a serem avaliados são: satisfação do usuário com serviço prestado, qualidade do atendimento prestado ao usuário, cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços, quantidade de manifestação de usuários, medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço, pesquisa de satisfação com resultados estatísticos e publicação do resultado no sítio do órgão ou entidade, incluindo o ranking das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários.

Art. 20. 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 de referido Órgão.

Art. 21. A instituição de unidades setoriais de Ouvidorias poderá ser feita ato regulamentador específico.

Art. 22. Revogam-se as disposições em contrário.

Art. 23. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

GABINETE DO PREFEITO, 29 de ABRIL de 2019.

PAULO CEZAR KOHLRAUSCH,  
Prefeito



Estado do Rio Grande do Sul  
MUNICÍPIO DE SANTA CLARA DO SUL

Mensagem Justificativa ao  
Projeto de Lei n° 028/2019

Santa Clara do Sul, 29 de abril de 2019.

Senhora Presidente,  
Senhores Vereadores:

Tendo em vista a necessidade de adequação do município a Lei Federal n.º 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, o governo municipal foi orientado pelo Tribunal de Contas do Estado do RS a implantar o sistema de operacionalização das Ouvidorias.

Ressalta-se que a Ouvidoria será responsável pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados pela Administração Pública Direta e Indireta, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública, e servirá de ferramenta para o usuário para manifestações de 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. Também deverá receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos, assim como elaborar relatórios anuais com as informações, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação destes serviços.

Neste sentido, enviamos o presente Projeto de Lei para a criação e implantação deste sistema para o qual já existe um link disponibilizado no sitio do município, no entanto, este será aprimorado e adaptado de acordo com a legislação federal. Também será disponibilizada a Carta de Serviços aos Usuários, a qual conterá todas as informações sobre os serviços da Ouvidoria, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Nestes termos, aguardamos o aval unânime dos Senhores Vereadores,

Atenciosamente.

PAULO CEZAR KOHLRAUSCH  
Prefeito

À  
Vereadora HELENA LÚCIA HERRMANN  
Presidente da Câmara de Vereadores  
Santa Clara do Sul – RS