



# PREFEITURA MUNICIPAL DE MARIÁPOLIS

ESTADO DE SÃO PAULO - CNPJ 51.405.231/0001-16

**LEI Nº 1585 DE 27 DE OUTUBRO DE 2020.**

**VALDIR DANTAS DE FIGUEIREDO**, Prefeito Municipal de Mariápolis, Estado de São Paulo, **faz saber** que a Câmara Municipal **APROVOU**, e ele **SANCIONA E PROMULGA**, a seguinte Lei com a redação final.

*“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.”*

## **CAPÍTULO I** **DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 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.

**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 irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- 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 DA OUVIDORIA MUNICIPAL

**Art. 3º** - É criada a Ouvidora-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. 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

**Art. 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;

**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. 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.**

**Art.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**

**Art. 8º - São direitos básicos do usuário:**

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

1



# PREFEITURA MUNICIPAL DE MARIÁPOLIS

ESTADO DE SÃO PAULO - CNPJ 51.405.231/0001-16

**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;

**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)** valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.

**Art. 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;

**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**

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

**Art. 11** - 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.



**Art. 12** - 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.

**Art. 13** - 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. 14** - 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. 15** - 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. 16** - 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

**Art. 17** - 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.

**Art. 18** - 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. 19** - O relatório de gestão será:

I – Encaminhado ao Prefeito Municipal;

II – Disponibilizado integralmente na página oficial do Município na internet.

## Seção V

### Da Organização



**Art. 20** - 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.

**Art. 21** - O Ouvidor-Geral do Município será escolhido entre os servidores referidos no art. 20 pelo Prefeito.

## CAPÍTULO III

### DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

**Art. 22** - 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.

**Art. 23** - 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;

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.**

**Art. 24 -** 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.

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

## **CAPÍTULO IV DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS**

**Art. 26 -** 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;**

*(Handwritten signature)*



V – Medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

**Art. 27** - 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

**Art. 28** - 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.

**Art. 29** - 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.



**Art. 30** - 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.

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

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

**Art. 33** - 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



# PREFEITURA MUNICIPAL DE MARIÁPOLIS

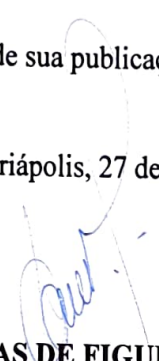
ESTADO DE SÃO PAULO - CNPJ 51.405.231/0001-16

**Art. 34** - 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.

**Art. 35** - Esta Lei será regulamentada por decreto executivo no que couber.

**Art. 36** - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Prefeitura Municipal de Mariápolis, 27 de outubro de 2020.

  
**VALDIR DANTAS DE FIGUEIREDO**  
Prefeito Municipal

Publicado e registrado na data supra e afixada no Átrio Municipal.

  
**TATIANE ALINE GUELSSI**  
Chefe de Gabinete