



ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

LEI MUNICIPAL Nº 1127/2019

DE, 11 DE ABRIL DE 2019.

Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública municipal de que trata o § 3º do art. 37 da Constituição Federal, e dá outras providências.

A Prefeita Municipal de Antônio João, Estado de Mato Grosso do Sul, no uso das atribuições que lhe confere o art. 50, inciso IV, da Lei Orgânica, faz saber que a Câmara Municipal aprovou e ela sanciona e promulga a seguinte Lei:

CAPÍTULO I

NORMAS DE PROTEÇÃO E DEFESA DO USUÁRIO

Art. 1º Esta Lei regulamenta no âmbito do Poder Executivo Municipal de Antônio João/MS os capítulos III, IV e VI da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

§1º Sujeitam-se ao disposto nesta norma os órgãos da administração direta, as autarquias, as fundações públicas, empresas públicas e de economia mista, controladas direta ou indiretamente pelo Município de Antônio João/MS e as demais entidades prestadoras de serviços públicos.

§2º Os órgãos e as entidades da administração pública municipal assegurarão ao usuário de serviços públicos o direito à participação na administração pública direta e indireta, bem como a existência de mecanismos efetivos e ágeis de proteção e defesa dos direitos de que trata a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 2º Para os efeitos desta norma considera-se:

I – ouvidoria: instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública;

II – reclamação: demonstração de insatisfação relativa ao serviço público;



ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

- III – denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos de apuração competente;
- IV – elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre a política ou o serviço público oferecido ou atendimento recebido;
- V – sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos;
- VI – solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da administração pública municipal;
- VII – identificação: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica;
- VIII – decisão administrativa final: ato administrativo mediante o qual o órgão ou entidade se manifesta acerca da procedência ou improcedência de matéria, apresentando solução ou comunicando da sua impossibilidade;
- IX – serviços públicos: atividades exercidas pela administração pública direta indireta, e fundacional ou por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato, convênio, parceria ou fomento.
- X – política pública: conjunto de programas, ações e atividades desenvolvidas pelo ente jurídico público direta ou indiretamente, com a participação de entidades públicas ou privadas que visam a assegurar determinado direito de cidadania, de forma difusa ou para determinado segmento social, cultural, étnico ou econômico.

CAPÍTULO II

DAS COMPETÊNCIAS DAS OUVIDORIAS

Art. 3º As ouvidorias poderão se organizar em forma de sistemas ou redes, com a finalidade de:

- I – articular as atividades das ouvidorias públicas;



ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

II – garantir o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos;

III – garantir o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e defesa dos direitos; e

IV – garantir a efetiva interlocução entre usuário de serviços públicos e os órgãos e entidades da administração pública.

Art. 4º Os cargos dos titulares das ouvidorias serão preferencialmente ocupados por servidores públicos efetivos ou servidores públicos em cargos em comissão, que possuam nível de escolaridade superior e que tenham certificação em ouvidoria ou experiência comprovada de pelo menos 3 (três) anos em atividades relacionadas ao atendimento ao usuário de serviços públicos.

§1º O cargo de Ouvidor deverá estar diretamente vinculado à autoridade máxima dos órgãos e entidades a que se refere o art. 1º desta Lei ou equivalente.

§2º A nomeação e a dispensa dos titulares das ouvidorias deverão ser submetidas, à apreciação do órgão central do sistema, quando exista.

Art. 5º Compete às ouvidorias:

I – promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei nº 13.460, de 2017;

II – receber, analisar e responder às manifestações a elas encaminhadas por usuários ou reencaminhadas por outras ouvidorias;

III – exclusivamente, receber, analisar e responder, denúncias e comunicações a que se refere o § 2º do art. 14 desta Lei, recebidas por qualquer canal de comunicação com o usuário de serviços público;

IV – processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial para o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei nº 13.460, de 2017;



ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

V – monitorar e avaliar periodicamente a Carta de Serviços ao Usuário do órgão ou entidade a que esteja vinculada;

VI – exercer a articulação permanente com outras instâncias e mecanismos de participação e controle social;

VII – produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas, bem como propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;

VIII - atuar em conjunto com os demais canais de comunicação com o usuário de serviços públicos, orientando-os acerca do tratamento de reclamações, sugestões e elogios recebidos; e

IX – exercer ações de mediação e conciliação, bem como outras ações para a solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços e órgãos e entidades referidas no §1º do art. 1º desta Lei, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços públicos.

Art. 6º Compete ao órgão central do sistema, quando exista:

I – formular e expedir atos normativos, diretrizes e orientações relativas ao correto exercício das competências e atribuições definidas nos Capítulos III, IV da Lei nº 13.460, de 2017;

II – expedir orientações e diretrizes relativas ao correto exercício das competências e atribuições definidas nos Capítulos VI da Lei nº 13.460, de 2017;

III – monitorar a atuação das unidades de ouvidoria no tratamento das manifestações recebidas;

IV – promover políticas de capacitação e treinamento relacionadas às atividades de ouvidoria e defesa do usuário de serviços públicos;

V - manter sistema informatizado de uso obrigatório que permita o recebimento, a análise e a resposta das manifestações enviadas para as unidades de ouvidoria;



ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

VI – definir formulários padrão a serem utilizados pelas unidades de ouvidoria para recebimento de manifestações;

VII – definir metodologias padrão para medição do nível de satisfação dos cidadãos usuários de serviços públicos;

VIII – manter base de dados com todas as manifestações recebidas pelas unidades de ouvidoria; e

IX – sistematizar as informações disponibilizadas pelas unidades de ouvidoria, consolidar e divulgar estatísticas, inclusive aquelas indicativas do nível de satisfação com os serviços públicos prestados, propondo e monitorando a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

CAPÍTULO III

DO RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES

Seção I

Das Regras Gerais Para Tratamento de Manifestações.

Art. 7º As Ouvidorias deverão receber, analisar e responder às manifestações em linguagem simples, clara, concisa e objetiva.

§1º Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei, pena de responsabilidade do agente público.

§2º A solicitação de certificação da identidade do usuário somente poderá ser exigida excepcionalmente, quando necessária ao acesso à informação pessoal própria ou de terceiros.

§3º É vedado às ouvidorias impor ao usuário qualquer exigência relativa à motivação da manifestação.

§4º É vedada a cobrança de qualquer valor aos usuários referentes aos procedimentos de ouvidoria, ressalvados os custos de reprodução de documentos, mídias digitais, postagem e correlatos.



ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

§5º Está isento de ressarcir os custos a que se refere o parágrafo 4º aquele cuja situação econômica não lhe permita fazê-lo sem prejuízo do sustento próprio ou da família nos termos da Lei nº 7.115, de 29 de agosto de 1983 (hipossuficiência financeira).

Art. 8º As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio do sistema informatizado de que trata o inciso IV do art. 9º desta Lei.

§1º Os órgãos e entidades poderão manter sistemas próprios de recebimento e tratamento de manifestações, de forma concomitante ao sistema de que trata o caput, desde que condicionados à transferência eletrônica de dados à base de dados mantida pelo Órgão Central do Sistema.

§2º As ouvidorias assegurarão que o acesso ao sistema de que trata o caput esteja disponível na página principal de seus portais na rede mundial de computadores.

§3º Sempre que recebida em meio físico, os órgãos e entidades deverão digitalizar a manifestação e promover a sua inserção imediata no sistema a que se refere o caput deste artigo.

§4º As ouvidorias que receberem manifestações que não se encontrem no âmbito de suas atribuições deverão encaminhá-las para a unidade competente.

Art. 9º As ouvidorias deverão elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até trinta dias contados do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.

§1º Os prazos indicados no caput poderão ser reduzidos em virtude de normas regulamentadoras específicas.

§2º Recebida a manifestação, as ouvidorias deverão realizar análise prévia e, caso necessário, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

§3º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, em até 30 dias a contar do recebimento da manifestação as ouvidorias deverão solicitar ao usuário pedido de



ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

complementação de informações, que deverá ser respondido em até 20 dias, pena de arquivamento, sem produção de resposta conclusiva.

§4º 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.

§5º As ouvidorias poderão solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder dentro do prazo de até vinte dias, contados do recebimento no setor, prorrogáveis por igual período mediante justificativa expressa, sem prejuízo de norma que estabeleça prazo inferior.

Art. 10. As Ouvidorias assegurarão ao usuário a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação, nos termos do art. 31 da Lei nº 12.527, de 2011.

Parágrafo único. A preservação da identidade do manifestante dar-se-á com a proteção do nome, endereço e demais dados de qualificação dos manifestantes que serão documentados separadamente, aos quais será dispensado o tratamento previsto no caput deste artigo.

Seção II

Do Elogio, da Reclamação e da Sugestão.

Art. 11. O elogio recebido será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público, bem como às chefias imediatas destes.

Parágrafo único. A resposta conclusiva do elogio conterá informação sobre o encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e às suas chefias imediatas.

Art. 12. A reclamação recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da reclamação conterá informação sobre a decisão administrativa final acerca do caso apontado.

MJ



ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

Art. 13. A sugestão recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público que deverá se manifestar acerca da adoção ou não da medida sugerida.

Parágrafo único. Caso a medida sugerida seja adotada, a decisão administrativa final informará acerca da forma e dos prazos de sua implantação, bem como dos mecanismos pelos quais o usuário poderá acompanhar a execução da adoção da medida.

Art. 14. As ouvidorias poderão receber e coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação de tais serviços, bem como auxiliar na detecção e correção de irregularidades na gestão.

§1º As informações de que trata este artigo não se constituem em manifestações passíveis de acompanhamento pelos usuários de serviços públicos.

§2º As informações que constituam comunicações de irregularidade, sempre que contenham indícios suficientes de relevância, autoria e materialidade, poderão ser apuradas mediante procedimento preliminar de investigação.

Seção III

Das denúncias.

Art. 15. A denúncia recebida será tratada caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à administração pública chegar a tais elementos.

§1º No caso da denúncia, entende-se por conclusiva a resposta que contenha informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos de apuração competentes, sobre os procedimentos a serem adotados e respectivo número que identifique a denúncia junto ao órgão ou sobre o seu arquivamento.

§2º Os órgãos de apuração administrativos internos encaminharão às ouvidorias o resultado final do procedimento de apuração da denúncia, a fim de dar conhecimento ao manifestante acerca dos desdobramentos de sua manifestação.



ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

§3º As unidades setoriais deverão informar ao órgão central do sistema, quando existente, a ocorrência de denúncia por ato praticado por agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança, bem como cargo de empresa pública ou sociedade de economia mista que detenham natureza estratégica.

Art. 16. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.


MARCELEIDE HARTEMAM PEREIRA MARQUES
Prefeita Municipal