



**CRIA A OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO E DISPÕE SOBRE OS PROCEDIMENTOS PARA A PARTICIPAÇÃO, A PROTEÇÃO E A DEFESA DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA MUNICIPAL, DIRETA E INDIRETA, DE QUE TRATA A LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017.**

**FERNANDO WEGMANN**, Prefeito Municipal de Humaitá, Estado do Rio Grande do Sul, no uso de suas atribuições legais, conferidas pela Lei Orgânica Municipal, FAÇO SABER que a Câmara de Vereadores aprovou e eu sanciono e promulgo a seguinte Lei Municipal:

**CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 1º** Esta Lei estabelece 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 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 Ouvidoria-geral do Município, vinculada ao Gabinete do Prefeito Municipal, como órgão responsável, prioritariamente, pelo tratamento das manifestações

*FW*





## Estado do Rio Grande do Sul MUNICÍPIO DE HUMAITÁ

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 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

FW





Estado do Rio Grande do Sul  
MUNICÍPIO DE HUMAITÁ

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 - Das Manifestações

**Art. 8º** A Ouvidoria deverá receber, analisar e responder às manifestações em linguagem clara e objetiva.

**Art. 9º** 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. 10.** As manifestações poderão ser apresentadas por meio dos seguintes canais de comunicação:

- I** - por meio de formulário eletrônico, disponível no site [www.humaita.rs.gov.br](http://www.humaita.rs.gov.br);
- II** - por correspondência convencional;
- III** - no posto de atendimento presencial exclusivo;

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

**Art. 11.** 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.





Estado do Rio Grande do Sul  
MUNICÍPIO DE HUMAITÁ

**Art. 12.** 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. 13.** 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. 14.** 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 III - Do Relatório de Gestão

**Art. 15.** A Ouvidoria-Geral deverá elaborar, anualmente, no mês de dezembro, 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.

AW





Estado do Rio Grande do Sul  
MUNICÍPIO DE HUMAITÁ

**Art. 16.** 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. 17.** O relatório de gestão será:

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

Seção IV - Da Organização

**Art. 18.** A estrutura administrativa da Ouvidoria-Geral do Município será composta por um membro titular e um membro suplente exclusivamente recrutados no quadro de pessoal da

Administração Pública Municipal e designados pelo Prefeito.

**Art. 19.** O Ouvidor-Geral do Município será escolhido entre os servidores referidos no art. 18 pelo Prefeito.

§ 1º O servidor escolhido e designado para atuar como Ouvidor-Geral do Município perceberá uma gratificação de função no valor mensal correspondente a Função Gratificada, FG-3, do Quadro da Estrutura Administrativa Municipal, instituída pela Lei Municipal 3.552/2017 e suas alterações.

§ 2º O servidor escolhido como membro suplente somente terá direito a receber a gratificação quando no exercício da função em substituição ao membro titular.

**CAPÍTULO III - DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**

**Art. 20.** 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. 21.** 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;

FW





## Estado do Rio Grande do Sul MUNICÍPIO DE HUMAITÁ

V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

**Art. 22.** 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. 23.** A Carta de Serviços ao Usuário ficará disponível no sítio [www.humaita.ra.gov.br](http://www.humaita.ra.gov.br).

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

**Art. 24.** 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;
- V - medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

**Art. 25.** 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. 26.** 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. 27.** 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 - manifestar-se quanto às consultas que lhe forem submetidas.

**Art. 28.** O Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos, observados os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, será composto por 04 membros, sendo:

- I - 02 (dois) representantes dos usuários de serviços públicos municipais;
- II - 02 (dois) representantes dos órgãos da Administração Pública Municipal, sendo:
  - a) 1 (um) membro da Ouvidoria-Geral do Município;
  - b) 1 (um) representante dentre os servidores públicos municipais efetivos;

§ 1º Os representantes dos órgãos da Administração Municipal serão indicados pelo Prefeito.

FW





Estado do Rio Grande do Sul  
MUNICÍPIO DE HUMAITÁ

§ 2º A escolha dos representantes dos usuários dos serviços públicos será feita por indicação do Conselho Municipal de Gestão Transparente e da Associação Comercial e Industrial - ACI.

**Art. 29.** O mandato de conselheiro será de 2 (dois) anos, permitida uma recondução.

**Art. 30.** O desempenho da função de membro do Conselho Municipal de Usuários de Serviços Públicos será gratuito e considerado de relevância para o Município.

**Art. 31.** O Conselho Municipal de Usuários de Serviços Públicos elaborará seu regimento interno no prazo de 60 (sessenta) dias contados da sua constituição, que deverá ser submetido ao Prefeito Municipal para aprovação.

### CAPÍTULO VI - DISPOSIÇÕES FINAIS

**Art. 32.** 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. 33.** Esta Lei será regulamentada no que couber.

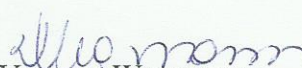
**Art. 34.** As despesas decorrentes desta Lei serão suportadas por dotações orçamentárias próprias.

**Art. 35.** Esta Lei entrará em vigor 15 (quinze) dias após a data de sua publicação.

GABINETE DO PREFEITO MUNICIPAL  
DE HUMAITÁ RS, aos dois dias do mês de  
julho de 2019.

  
FERNANDO WEGMANN  
Prefeito Municipal

Registre-se e Publique-se:

  
Vanessa Wegmann  
Secretária Municipal de Administração