



ESTADO DE RONDÔNIA
PREFEITURA DE SANTA LUZIA D'OESTE
PODER EXECUTIVO MUNICIPAL - GABINETE DO PREFEITO

LEI Nº 954/2019

**INSTITUI O SETOR DA OUVIDORIA-
GERAL DA PREFEITURA MUNICIPAL
DE SANTA LUZIA D'OESTE.**

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE SANTA LUZIA D'OESTE, Estado de Rondônia, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo art. 60, e incisos da Lei Orgânica do Município.

Faz saber que os munícipes de Santa Luzia D'Oeste, através de seus representantes legais que compõem a Câmara Municipal aprovam, e ele, Prefeito do Município, sanciona a seguinte:

LEI

Esta lei regulamenta a criação da ouvidoria geral do Município de Santa Luzia D'Oeste e regulamenta os capítulos III, IV e VI da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública de que trata o §3º do art. 37 da Constituição Federal.

**CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º Fica instituída a Ouvidora do Município de Santa Luzia D'Oeste, vinculada ao Chefe do Poder Executivo.

Art. 2º A Ouvidora-geral deverá atender nas seguintes modalidades: presencial, virtual (e-mail e sistema) e telefone.

Art. 3º Esta norma regulamenta, no âmbito Municipal, os Capítulos III, IV e VI da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.



ESTADO DE RONDÔNIA
PREFEITURA DE SANTA LUZIA D'OESTE
PODER EXECUTIVO MUNICIPAL - GABINETE DO PREFEITO

§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.

§2º Os órgãos e as entidades da Administração Pública assegurarão ao usuário de serviços públicos o direito à participação na administração pública direta e indireta, os 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. 4º 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 a rede política ou ao serviço público;
- III – Denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- 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;
- VII – Identificação: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica;
- VIII – Decisão administrativa final: ato administrativo mediante o qual órgão ou entidade manifesta-se acerca da procedência ou improcedência de matéria, apresentando a 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 ou convênio.



ESTADO DE RONDÔNIA
PREFEITURA DE SANTA LUZIA D'OESTE
PODER EXECUTIVO MUNICIPAL - GABINETE DO PREFEITO

X – Política pública: conjunto de programas, ações e atividades desenvolvidas pelo Município direta ou indiretamente, com a participação de entes públicos ou privados, que visam a assegurar determinado direito de cidadania, de forma difusa ou para determinado segmento social, cultural, étnico ou econômico.

CAPÍTULO II
DAS COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA

Art. 5º A Ouvidoria poderá se organizar em forma de sistemas ou redes, com a finalidade de:

- I – Articular as atividades da ouvidoria pública;
- 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. 6º Os cargos dos titulares das ouvidorias serão preferencialmente ocupados por servidores públicos efetivos, que tenham certificação em ouvidoria ou experiência comprovada de pelo menos 3 (três) anos em atividades relacionadas ao atendimento ao usuário de serviços públicos, ou a nomeação em cargos de livre nomeação e exoneração desde que tenha sido aprovado em cursos EAD disponibilizados pela Ouvidora-geral da União e pela Escola Nacional de Administração Pública: Gestão em Ouvidoria, Controle Social, Ética e Serviço Público, Introdução à Gestão de Processos, Acesso à Informação, Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias, Defesa do Usuário e Simplificação, Tratamento de Denúncias em Ouvidoria.

§1º O cargo de Ouvidor deverá estar diretamente vinculado à autoridade máxima do Município cujas funções serão providas na forma da legislação pertinente.



ESTADO DE RONDÔNIA
PREFEITURA DE SANTA LUZIA D'OESTE
PODER EXECUTIVO MUNICIPAL - GABINETE DO PREFEITO

§2º O ocupante do cargo previsto no artigo anterior será substituído, em caso de férias, faltas licenças ou impedimentos, por servidor previamente designado na forma da legislação específica.

§ 3º O Ouvidor exercerá suas atribuições com autonomia e no interesse geral dos cidadãos, buscando o aprimoramento do processo de prestação do serviço público por parte dos agentes, órgãos e entidades vinculados ao Município observados os princípios constitucionais da legalidade, impessoalidade, moralidade, eficiência, publicidade da administração pública e preponderância do interesse público.

Art. 7º Compete à ouvidoria:

- I – Promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei 13.460, de 2017;
- II – Receber, analisar e responder às manifestações a elas encaminhadas por usuários ou reencaminhadas por outras ouvidorias;
- III – Receber, analisar e responder, denúncias e comunicações, 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 13.460, de 2017;
- 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



ESTADO DE RONDÔNIA
PREFEITURA DE SANTA LUZIA D'OESTE
PODER EXECUTIVO MUNICIPAL - GABINETE DO PREFEITO

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, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços públicos.

X - Receber, em grau de recurso, pedidos de acesso à informação, desclassificação e reavaliação de informação classificada;

XI - Apresentar ao Prefeito relatórios anuais dos atendimentos prestados;

CAPÍTULO III
DO RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES.
Seção I

Das regras gerais para tratamento de manifestações

Art. 8º A Ouvidoria deverá 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 norma sob 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.

§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.

Art. 9º As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio do sistema E-Ouv.



ESTADO DE RONDÔNIA
PREFEITURA DE SANTA LUZIA D'OESTE
PODER EXECUTIVO MUNICIPAL - GABINETE DO PREFEITO

§ 1º A ouvidoria assegurará o acesso ao sistema E-Ouv esteja disponível nas páginas principais de seus Portais na rede mundial de computadores.

§ 2º Sempre que recebida em meio físico, a ouvidoria deverá adicionar a manifestação no sistema E-Ouv.

§ 3º A ouvidoria ao receber manifestações que não se encontrem no âmbito de suas atribuições deverão encaminhá-las para a unidade competente.

Art. 10º A ouvidoria deverá 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 Recebida a manifestação, a ouvidoria deverá realizar análise prévia e, caso necessário, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

§ 2º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, em até 30 dias a contar do recebimento da manifestação a ouvidoria deverá solicitar ao usuário pedido de complementação de informações, que deverá ser respondido por este em até 20 dias, sob pena de arquivamento, sem produção de resposta conclusiva.

§ 3º O pedido de complementação de informações interrompe o prazo previsto no caput deste artigo, que passará a contar novamente a partir da resposta do usuário, sem prejuízo de complementações supervenientes.

§ 4º As ouvidorias poderão solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder dentro do prazo de até 20 dias, contados do recebimento no setor, prorrogáveis por igual período mediante justificativa expressa, sem prejuízo de norma que estabeleça prazo inferior.

Art. 11º A Ouvidoria assegurará ao usuário a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação, nos termos do art. 31 da Lei 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 serão dispensados o tratamento previsto no caput.



ESTADO DE RONDÔNIA
PREFEITURA DE SANTA LUZIA D'OESTE
PODER EXECUTIVO MUNICIPAL - GABINETE DO PREFEITO

Seção II

Do elogio

Art. 12° 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.

Seção III

Da reclamação

Art. 13° 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 justificativa e/ou decisão administrativa final acerca do caso apontado.

Seção IV

Da sugestão

Art. 14° 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.

Seção V

Da solicitação



ESTADO DE RONDÔNIA
PREFEITURA DE SANTA LUZIA D'OESTE
PODER EXECUTIVO MUNICIPAL - GABINETE DO PREFEITO

Art. 15° 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.

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

§2° 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 VI
Das denúncias

Art. 16° A denúncia recebida será tratada caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à administração pública chegar a tais elementos.

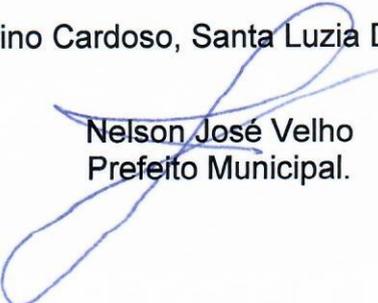
§1° No caso da denúncia, entende-se por conclusiva a resposta que contenha informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes, sobre os procedimentos a serem adotados e respectivo número que identifique a denúncia junto ao órgão apuratório, ou sobre o seu arquivamento.

§2° Os órgãos apuratórios 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.

§3° 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. 17° Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogando qualquer disposição acerca do tema existente no Município.

Palácio Catarino Cardoso, Santa Luzia D'Oeste/RO, 02 de julho de 2019.


Nelson José Velho
Prefeito Municipal.