



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

**MUNICÍPIO DE DONA FRANCISCA**

**Aperfeiçoando para fazer sempre o melhor.**

**LEI MUNICIPAL nº 1.774/2020**

**“Cria a Ouvidoria Geral do Município e dá outras providências.”**

**EDALEO DALLA NORA**, Prefeito Municipal de Dona Francisca, no uso das atribuições que me confere a Lei Orgânica Municipal, **FAÇO SABER** que a Câmara Municipal de Vereadores aprovou e eu sanciono e promulgo 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 Municipal, 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, ainda que transitoriamente com 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 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. 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.

Carátula



### **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 Federal 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.

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 ou solicitação, de acordo com as definições constantes nesta Lei.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

## MUNICÍPIO DE DONA FRANCISCA

**Aperfeiçoando para fazer sempre o melhor.**

§ 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, 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.

**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 ORÇAMENTAÇÃO



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

## MUNICÍPIO DE DONA FRANCISCA

**Aperfeiçoando para fazer sempre o melhor.**

**Art. 15** - A estrutura administrativa da Ouvidoria Geral do Município será composta por um servidor recrutado no quadro de pessoal da Administração Pública Municipal e designado pelo Prefeito, como Ouvidor-Geral.

### Capítulo VI

#### DISPOSIÇÕES FINAIS

**Art. 16** - A Ouvidoria Geral divulgará 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 Federal 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. 17** - 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. 18** - A instituição de unidades setoriais de Ouvidorias poderá ser feita por ato regulamentador específico.

**Art. 19** - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

**GABINETE DO PREFEITO MUNICIPAL DE DONA FRANCISCA**, no primeiro dia do mês de outubro do ano de dois mil e vinte.

  
**EDALEO DALLA NORA**  
Prefeito Municipal

Publicado em Imprensa Oficial  
(I.m.1.062/2009)

Em 01 / 10 / 2020

Registre-se e Publique-se  
Em 01 de outubro de 2020.

  
Laura Hermes

Secretaria Municipal de Administração e Planejamento