



ESTADO DE RONDÔNIA
PREFEITURA MUNICIPAL DE MIRANTE DA SERRA
SECRETARIA MUNICIPAL DE GABINETE

LEI Nº. 959/2019

Mirante da serra, 23 de setembro de 2019.

*“DISPÕE SOBRE A CRIAÇÃO DA OUVIDORIA DO
MUNICÍPIO E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS”.*

A Egrégia Câmara do Município de Mirante da Serra aprovou e o Prefeito Municipal Adinaldo de Andrade sanciona a seguinte Lei:

CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Esta Lei institui à Ouvidoria da Câmara Municipal de Mirante da Serra, e estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pelo Poder Legislativo.

§ 1º O disposto nesta Lei aplica-se à Câmara Municipal de Mirante da Serra.

§ 2º A aplicação desta Lei não afasta a necessidade de cumprimento do disposto:

I - em normas regulamentadoras específicas, quando se tratar de serviço ou atividades sujeitos à regulação ou supervisão; e

II - na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, quando caracterizada relação de consumo.

§ 3º Aplica-se subsidiariamente o disposto nesta Lei aos serviços públicos prestados por particular.

Art. 2º Para os fins desta Lei, consideram-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 - administração pública - órgão ou entidade integrante da administração pública de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, a Advocacia Pública e a Defensoria Pública;



ESTADO DE RONDÔNIA
PREFEITURA MUNICIPAL DE MIRANTE DA SERRA
SECRETARIA MUNICIPAL DE GABINETE

IV - agente público - quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração; e

V - manifestações - reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

Parágrafo único. O acesso do usuário a informações será regido pelos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Art. 3º A Câmara Municipal de Mirante da Serra publicará anualmente, quadro geral dos serviços públicos prestados, que especificará os órgãos ou entidades responsáveis por sua realização e a autoridade administrativa a quem estão subordinados ou vinculados.

Art. 4º Os serviços públicos e o atendimento do usuário serão realizados de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.

CAPÍTULO II
DOS DIREITOS BÁSICOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

Art. 5º O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observar as seguintes diretrizes:

I - urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários;

II - presunção de boa-fé do usuário;

III - atendimento por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;

IV - adequação entre meios e fins, vedada à imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;

V - igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;

VI - cumprimento de prazos e normas procedimentais;

VII - definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;

VIII - adoção de medidas visando à proteção, à saúde e a segurança dos usuários;

IX - autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade;

X - manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;

XI - eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;

XII - observância dos códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;

XIII - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;

XIV - utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e

XV - vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada.

Art. 6º São direitos básicos do usuário:

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

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; e

VI - obtenção de informações precisas e de fácil acesso.

Art. 7º A Câmara Municipal de Mirante da Serra divulgará Carta de Serviços ao Usuário.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pela Câmara Municipal, bem como as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações 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; e

VI - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

§ 3º Além das informações descritas no § 2º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar 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; e

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

§ 4º A Carta de Serviços ao Usuário será atualizada de forma periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico da Câmara Municipal.

§ 5º Regimento interno específico da Câmara Municipal de Mirante da Serra disporá sobre a operacionalização da Carta de Serviços ao Usuário.



ESTADO DE RONDÔNIA
PREFEITURA MUNICIPAL DE MIRANTE DA SERRA
SECRETARIA MUNICIPAL DE GABINETE

Art. 8º 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; e

IV - preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata esta Lei.

CAPÍTULO III
DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 9º Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a Câmara Municipal de Mirante da Serra acerca da prestação de serviços públicos da administração pública municipal.

Art. 10. A manifestação será dirigida à ouvidoria da Câmara Municipal e conterá a identificação do requerente.

§ 1º A identificação do requerente não conterá exigências que inviabilizem sua manifestação.

§ 2º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a ouvidoria.

§ 3º A manifestação poderá ser feita por meio eletrônico, ou correspondência convencional, ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo.

§ 4º No caso de manifestação por meio eletrônico, prevista no § 3º, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá à ouvidoria requerer meio de certificação da identidade do usuário.

§ 5º A Câmara Municipal de Mirante da Serra colocará à disposição do usuário formulários simplificados e de fácil compreensão para a apresentação do requerimento previsto no **caput**, facultada ao usuário sua utilização.

§ 6º 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.

Art. 11. Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei, sob pena de responsabilidade do agente público.

Art. 12. Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

Parágrafo único. A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende:

- I - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;
- II - emissão de comprovante de recebimento da manifestação;
- III - análise e obtenção de informações, quando necessário;
- IV - decisão administrativa final; e
- V - ciência ao usuário.

CAPÍTULO IV **DA OUVIDORIA**

Art. 13. A ouvidoria da Câmara Municipal de Mirante da Serra terá como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

- I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;
- III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;
- V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;
- VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante a Câmara Municipal de Mirante da Serra;
- VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e a Câmara Municipal, ou a outra entidade pública municipal, sem prejuízo de outros órgãos competentes;
- VIII - informar o cidadão ou entidade qual o órgão a que deverá dirigir-se, quando às manifestações não forem de competência da Ouvidoria da Câmara Municipal;



ESTADO DE RONDÔNIA
PREFEITURA MUNICIPAL DE MIRANTE DA SERRA
SECRETARIA MUNICIPAL DE GABINETE

IX - organizar os mecanismos e canais de acesso dos interessados à Ouvidoria da Câmara Municipal;

X - conhecer às opiniões e necessidades da sociedade para sugerir à Câmara Municipal as mudanças por ela almejadas; e

XI - auxiliar na divulgação dos trabalhos da Câmara Municipal, dando conhecimento aos cidadãos dos canais de comunicação e dos mecanismos de participação disponíveis.

Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, a ouvidoria da Câmara Municipal deverá:

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e

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.

Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do **caput** do art. 14 deverá indicar, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes; e

IV - as providências adotadas pela Câmara Municipal nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

I - encaminhado ao Presidente da Câmara Municipal; e

II - disponibilizado integralmente na internet.

Art. 16. A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Parágrafo único. Observado o prazo previsto no **caput**, a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos da Câmara Municipal ou entidade municipal, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de 20 (vinte) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Art. 17. O regimento interno disporá sobre a organização e o funcionamento da ouvidoria.

Art. 18. O cargo de Ouvidor será de livre nomeação e exoneração do Presidente da Câmara Municipal, e será ocupado por servidor que compõe o quadro de pessoal da Câmara Municipal de Mirante da Serra/RO.

Parágrafo único. O Ouvidor da Câmara Municipal perceberá pelo desempenho de sua função, gratificação equivalente a Referência CC-4, conforme Anexo II da Lei nº. 914/2019.

Art. 19. O Presidente da Câmara Municipal proporcionará os meios adequados ao desempenho das atividades da ouvidoria, e ao exercício de suas atribuições administrativas, bem como infraestrutura física, sistema informatizado para gestão, e capacitação.

CAPÍTULO V

DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 20. A Câmara Municipal de Mirante da Serra avaliará 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; e
- V - medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

Art. 21. Regulamento da Câmara Municipal disporá sobre a avaliação da efetividade e dos níveis de satisfação dos usuários.

CAPÍTULO VI

DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 22. O art. 3º da Lei nº. 914 de 08 de março de 2019, passa a vigorar acrescido do seguinte inciso:



ESTADO DE RONDÔNIA
PREFEITURA MUNICIPAL DE MIRANTE DA SERRA
SECRETARIA MUNICIPAL DE GABINETE

“Art. 3º

XI - Ouvidoria”

Art. 23. O Anexo II da Lei nº. 914 de 08 de março de 2019, passa a vigorar acrescido com o cargo de Ouvidor, referência CC-4, e uma (01) vaga.

Art. 24. Na impossibilidade de nomear servidor do quadro de pessoal, pela falta de pessoal, fica autorizado o Presidente da Câmara nomear para o cargo de Ouvidor pessoa de sua confiança alheia ao quadro de pessoal da Câmara Municipal de Mirante da Serra.

Art. 25. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.


Adinaldo de Andrade
Prefeito Municipal

Câmara Municipal de Mirante da Serra
PUBLICADO
23 . . . 2019 - 30 SET. 2019
Responsavel

Daniel Gomes dos Santos
Diretor Geral

PREFEITURA MUNICIPAL DE MIRANTE
DA SERRA - RO

23 SET. 2019 - 30 SET. 2019

Publicado



Cleide Coleta Ferreira
Secretária Mun. de Governo
Portaria n. 3652/2017