



PROJETO DE LEI Nº 061 DE 14 DE OUTUBRO DE 2021

Aprovado por unanimidade

Em: 19/10/21


Presidente

REGULAMENTA, NO ÂMBITO DO MUNICÍPIO DE FAGUNDES VARELA, A LEI FEDERAL Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017, QUE DISPÕE SOBRE PARTICIPAÇÃO, PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DO USUÁRIO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E INSTITUI O SISTEMA DE OUVIDORIA DO PODER EXECUTIVO MUNICIPAL.

NELTON CARLOS CONTE, Prefeito Municipal de Fagundes Varela, no uso das atribuições que me são conferidas pela 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 Esta Lei estabelece os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos do Poder Executivo, de que trata a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e institui a Ouvidora-geral do Poder Executivo e o Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

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;



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE FAGUNDES VARELA

III - agente público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, 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 à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;

VI - denúncia - ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

VII - elogio - demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;

VIII - sugestão - apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública;

IX - solicitação - pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades administração pública;

CAPÍTULO II

DO SISTEMA DE OUVIDORIA DO PODER EXECUTIVO

Art. 3º Fica instituído o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo, com a finalidade de coordenar as atividades de ouvidoria desenvolvidas pelos órgãos do Poder Executivo Municipal.

Art. 4º A Ouvidoria do Poder Executivo é regulamentada por Decreto e Vinculada ao Gabinete do Prefeito.

CAPÍTULO III

DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Art. 5º Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário com o objetivo de informar o usuário sobre os serviços



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE FAGUNDES VARELA

prestados, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Art. 6º 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;
- V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

Art. 7º A Carta de Serviços ao Usuário deverá ser atualizada pelo órgão ou entidade responsável pela prestação do serviço público anualmente ou sempre que houver alteração com relação ao serviço.

Art. 8º A Carta de Serviços ao Usuário ficará disponível no sítio eletrônico da Prefeitura Municipal de Fagundes Varela.

CAPÍTULO IV
DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE FAGUNDES VARELA

Art. 9º 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. 10. A avaliação será feita por meio de pesquisa de satisfação e os resultados estatísticos serão disponibilizados no sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet, incluindo o ranking daqueles com maior incidência de reclamação dos usuários.

Parágrafo único. O resultado da avaliação servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.

CAPÍTULO V
DO CONSELHO DE USUÁRIOS

Art. 11. Fica criado o Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos como órgão consultivo, vinculado à Ouvidoria, com a finalidade de aprimorar a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos.

Art. 12. São atribuições do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos:

- I - acompanhar a prestação dos serviços;
- II - participar na avaliação dos serviços;
- III - propor melhorias na prestação dos serviços;



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE FAGUNDES VARELA

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. 13. O Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, observados os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, será composto por 06 (seis) membros, sendo:

I – 02 representantes do Poder Executivo, sendo:

a) 1 (um) membro da Ouvidoria-Geral do Poder Executivo;

b) 1 (um) membro indicado pelo Poder Executivo;

II - 1 (um) membro indicado pelo Poder Legislativo;

III - 1 (um) membro indicado pelo Conselho Municipal da Saúde;

IV – 1 (um) membro indicado pelo Conselho Municipal do FUNDEB;

V – 1 (um) membro indicado pelo Conselho Municipal da Agricultura.

Art. 14. O mandato de conselheiro será de 2 (dois) anos, permitida uma recondução.

Art. 15. O desempenho da função de membro do Conselho de Usuários de Serviços Públicos será gratuito e considerado de relevância para o Município.

Art. 16. O Conselho de Usuários de Serviços Públicos elaborará seu regimento interno no prazo de 30 (trinta) dias contados da sua constituição, que deverá ser submetido ao Prefeito Municipal para aprovação.

CAPÍTULO VI
DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 17. As autoridades ou servidores dos órgãos e entidades abrangidos por esta Lei prestarão colaboração e informações à Ouvidoria-Geral do Poder Executivo nos assuntos que lhe forem pertinentes, submetidos a sua apreciação.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE FAGUNDES VARELA

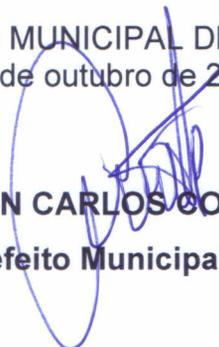
Art. 18. Esta Lei poderá ser regulamentada por decreto no que couber.

Art. 19. Fica revogada a Lei Municipal nº 1.473 de 11 de fevereiro de 2010.

Art. 20. As despesas decorrentes desta Lei serão suportadas por dotações orçamentárias próprias.

Art. 21. Esta Lei entra em vigor da data de sua publicação

GABINETE DO PREFEITO MUNICIPAL DE FAGUNDES VARELA,
aos 14 de outubro de 2021.


NELTON CARLOS CONTE
Prefeito Municipal