



PROCURADORIA JURÍDICA DA CÂMARA MUNICIPAL

PARECER JURÍDICO Nº:

74 /2019

REFERÊNCIA:

Projeto de Lei nº 41/2.020 – “Dispõe sobre a obrigatoriedade de divulgação de informações por parte da Ouvidoria do Poder Executivo Municipal e dá outras providências.”

SOLICITANTE:

Presidência

1 - RELATÓRIO

É submetido ao exame desta Assessoria Jurídica, nos termos do artigo 109¹ do Regimento Interno, o Projeto de Lei nº 41, de 2020, da autoria do Vereador Anderson Carlos da Silva, cuja ementa está acima epigrafada.

Em síntese, este é o relatório.

2 – FUNDAMENTOS

2.1 – Do parecer

Inicialmente, é preciso ressaltar que o presente parecer é meramente opinativo e decorre do mandamento consubstanciado no regimento interno desta casa de leis.

Segundo o professor Hely Lopes², os pareceres da Assessoria Técnico-Legislativa, “*não obrigam o Plenário, e seu desacolhimento não infringe qualquer princípio informativo do procedimento legislativo, mesmo porque a proposição pode ser*

¹ Art. 109 As comissões contarão com assessoramento específico, em especial, com os departamentos jurídico e Secretaria da Casa.

² Hely Lopes Meirelles. Direito Municipal Brasileiro, 18ª edição, Malheiros Editores, São Paulo, 2017; pág. 689).

ACEP

9



inatacável sob o prisma técnico e ser inconveniente ou inoportuna do ponto de vista político – e este aspecto é reservado à consideração e deliberação dos vereadores. ”

O parecer, de um modo geral, aprecia-se a legalidade e constitucionalidade do projeto de lei sobre três perspectivas elementares: i) a matéria legislativa proposta deve se encontrar entre aquelas autorizadas pela CF/88 aos Municípios; ii) se foi respeitada a rígida observância das preferências quanto à iniciativa para proposição prevista pela ordem jurídico-constitucional; iii) a possibilidade de violação por parte da matéria legislativa proposta à direitos fundamentais ou instituições tuteladas por regras ou princípios constitucionais.

2.2 - Da Competência e Iniciativa

Quanto a competência, ao município compete legislar sobre assuntos de interesse local, suplementar a legislação federal e estadual no que couber, entre outras competências previstas nos incisos do art. 30 da Constituição Federal.

Nesse contexto, a Lei Orgânica que rege o município de Bom Despacho, dispõe no art. 11. ***“Compete ao Município legislar sobre assuntos de interesse local e suplementar a legislação federal e a estadual no que couber. ”***

Quanto a iniciativa do Sr. Vereador, a matéria do projeto de lei não se encontra entre as hipóteses de iniciativa privativa estabelecidas no art. 74, II, da Lei Orgânica de Bom Despacho:

Art. 74. São matérias de iniciativa privativa, além de outras previstas nesta Lei Orgânica:

(...)

II - do Prefeito:

- a) a fixação e a modificação dos efetivos da guarda municipal;
- b) a criação de cargo e função públicos da Administração e afixação da respectiva remuneração, observados os parâmetros da lei de diretrizes orçamentárias;
- c) o regime jurídico dos servidores públicos, incluídos o provimento de cargo, a estabilidade e a aposentadoria;
- d) a criação, estruturação e extinção de Secretaria e/ ou Departamento Municipal;



- e) a organização da Guarda Municipal e dos demais órgãos da administração pública;**
- f) os planos plurianuais;**
- g) as diretrizes orçamentárias;**
- h) os orçamentos anuais;**
- i) a matéria tributária que implique redução da receita pública.**

2.3 – Do mérito

É conveniente destacar que as Ouvidorias, enquanto organismos responsáveis por receber manifestações, reclamações, denúncias, elogios, críticas e sugestões dos cidadãos, instituições, entidades, agentes públicos (servidores e políticos), quanto aos serviços e atendimentos prestados por determinado órgão ou entidade, exercem imprescindível papel de integração da sociedade com o poder público.

As Ouvidorias são um legítimo canal que viabiliza a comunicação entre o cidadão e o poder público, concretizando a possibilidade do exercício ao direito constitucional de petição e de participação social, previstos no inciso XXXIII do artigo 5º e inciso I do § 3º do artigo 37, todos da CF/88:

Art. 5º (...):

(...)

XXXIII - todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado;

(...)

Art. 37. (...):

(...)

§ 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:

(Redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)

Handwritten signature

Handwritten mark



I - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços; (Incluído pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)

Portanto as Ouvidorias contribuem de forma ativa e vital para a transparência, publicidade, zelo e melhoria dos atos estatais e da própria Administração Pública, tendo em vista que viabiliza a participação proativa da sociedade.

Chamada de Lei de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, Lei da Ouvidoria, a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, é um dos principais complementos à Lei de Acesso à informação.

Seu objetivo é estabelecer "*normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública*". Ou seja, oficializa a relação entre usuários e o serviço público, análoga à de prestação de serviço particular, e dispõe as regras desta relação.

Segundo a mencionada lei, dois pontos importantes são para as Ouvidorias:

Art. 14. 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. 16. A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Em Bom Despacho, a Ouvidoria Municipal é regulamentada pelo Decreto 5.677, de 14 de agosto de 2013.

E com clareza, justifica o Sr. Vereador:

"O Sistema de Ouvidoria da Prefeitura de Bom Despacho não apresenta atualmente nenhuma divulgação sobre as demandas que recebe.

São diversos os relatos de cidadãos que entram em contato com a Ouvidoria do Poder Executivo para apresentar requerimentos relacionados a direitos que possuem, para fazerem reclamações ou denúncias e não recebem nenhum

NGP

g



retorno ou resolução dos problemas. O mesmo ocorre com as sugestões, críticas ou elogios, que, apesar de aparentemente não trazerem prejuízos à população caso não observados, impactam diretamente na qualidade do serviço público municipal.

O grande desafio diante dessa questão é o fato de que as demandas da Ouvidoria ficam hoje num âmbito totalmente interno. O cidadão recebe um protocolo de sua comunicação, mas não tem acesso a média de tempo de resolução, a quantas reclamações iguais ou semelhantes foram apresentadas e a outros dados importantes para o exercício da cidadania.

O acompanhamento de cada comunicação é feito de forma totalmente individualizada, somente pelo próprio cidadão e desde que forneça o número de protocolo de sua demanda. A forma como o sistema foi desenvolvido não traz transparência e dificulta a fiscalização por parte da população e principalmente por parte dos Vereadores.

O vereador justifica também que:

(...) a aprovação de uma Lei que impõe a obrigatoriedade de divulgação de informações detalhadas sobre as demandas da Ouvidoria irá garantir a observância dos princípios da publicidade, da transparência e do direito de acesso à informação. A Lei permitirá também a fiscalização do cumprimento ao Decreto 5.677, de 14 de agosto de 2013, especialmente sobre o atendimento dos objetivos permanentes da Ouvidoria, que envolvem: a racionalização e a melhoria dos serviços públicos em geral, no resguardo dos interesses e direitos dos cidadãos, a correção de erros, omissões ou abusos cometidos por agentes públicos, a divulgação, o incentivo e o aprimoramento das formas de participação popular e comunitária no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços públicos em geral e o desenvolvimento de uma nova cultura de cidadania e de serviço às pessoas, capaz de assegurar o princípio da responsabilidade do Município e da sua administração perante os cidadãos.

Constata-se que o projeto de lei, visa unicamente dar efetivação aos objetivos da Ouvidoria, qual seja: o acesso à informação e à participação social e transparência.



CÂMARA MUNICIPAL DE BOM DESPACHO - MG

Rua Marechal Floriano Peixoto, Nº 40 - Centro - CEP: 35.600-000 - Bom Despacho - MG

Tel. (37)3521 2280 - E-mail: procuradoria@camarabd.mg.gov.br



3. CONCLUSÃO

Ante o exposto, esta Assessoria Jurídica opina pela constitucionalidade e legalidade do Projeto de Lei nº 41/2020.

Nada mais a verificar, remeto o parecer para apreciação e utilização das Comissões, consoante art. 109 do Regimento Interno.

É o parecer, salvo melhor juízo.

Bom Despacho, 05 de agosto de 2020.

Rita Alessandra Quirino

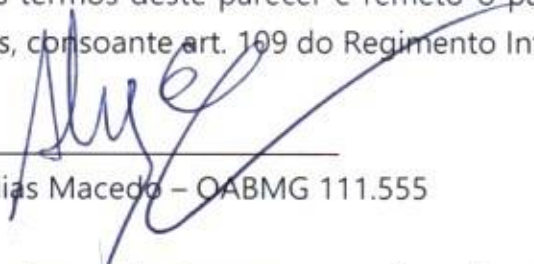
OABMG 75879

Analista jurídica – Administrativa

APROVAÇÃO DO PARECER



Aprovo os termos deste parecer e remeto-o para apreciação e utilização das Comissões, consoante art. 109 do Regimento Interno.



Alysson Elias Macedo – OABMG 111.555



Aprovo, os termos deste parecer, porém, adequando-o e complementando-o conforme arrazoadado a seguir. Remeto-o para apreciação e utilização das Comissões, consoante art. 109 do Regimento Interno.

Alysson Elias Macedo – OABMG 111.555



Presidência da República
Secretaria-Geral
Subchefia para Assuntos Jurídicos



LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017.

Vigência

Regulamento

Regulamento

Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Esta Lei estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública.

§ 1º O disposto nesta Lei aplica-se à administração pública direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, nos termos do inciso I do § 3º do art. 37 da Constituição Federal.

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

I - em normas regulamentadoras específicas, quando se tratar de serviço ou atividade sujeitos a 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;

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 Com periodicidade mínima anual, cada Poder e esfera de Governo publicará 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 a 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 a 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.
- XVI – comunicação prévia ao consumidor de que o serviço será desligado em virtude de inadimplemento, bem como do dia a partir do qual será realizado o desligamento, necessariamente durante horário comercial. (Incluído pela Lei nº 1.4015, de 2020)

Parágrafo único. A taxa de religação de serviços não será devida se houver descumprimento da exigência de notificação prévia ao consumidor prevista no inciso XVI do caput deste artigo, o que ensejará a aplicação de multa à concessionária, conforme regulamentação. (Incluído pela Lei nº 1.4015, de 2020)

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 nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet, especialmente sobre:



- a) horário de funcionamento das unidades administrativas;
- b) serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;
- c) acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações;
- d) situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado; e
- e) valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.

VII – comunicação prévia da suspensão da prestação de serviço. (Incluído pela Lei nº 1.4015, de 2020)

Parágrafo único. É vedada a suspensão da prestação de serviço em virtude de inadimplemento por parte do usuário que se inicie na sexta-feira, no sábado ou no domingo, bem como em feriado ou no dia anterior a feriado. (Incluído pela Lei nº 1.4015, de 2020)

Art. 7º Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, 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 objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet.

§ 5º Regulamento específico de cada Poder e esfera de Governo disporá sobre a operacionalização da Carta de Serviços ao Usuário.

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 administração pública acerca da prestação de serviços públicos.

Art. 10. A manifestação será dirigida à ouvidoria do órgão ou entidade responsável e conterá a identificação do requerente.

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

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

§ 3º Caso não haja ouvidoria, o usuário poderá apresentar manifestações diretamente ao órgão ou entidade responsável pela execução do serviço e ao órgão ou entidade a que se subordinem ou se vinculem.

§ 4º A manifestação poderá ser feita por meio eletrônico, ou correspondência convencional, ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo.

§ 5º No caso de manifestação por meio eletrônico, prevista no § 4º, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá a administração pública ou sua ouvidoria requerer meio de certificação da identidade do usuário.

§ 6º Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei deverão colocar à disposição do usuário formulários simplificados e de fácil compreensão para a apresentação do requerimento previsto no **caput**, facultada ao usuário sua utilização.

§ 7º 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

DAS OUVIDORIAS

Art. 13. As ouvidorias terão como atribuições precípua, 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 órgão ou entidade a que se vincula; e

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. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

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 administração pública nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e

II - disponibilizado integralmente na internet.

Art. 16. A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de 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 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. 17. Atos normativos específicos de cada Poder e esfera de Governo disporão sobre a organização e o funcionamento de suas ouvidorias.

CAPÍTULO V

DOS CONSELHOS DE USUÁRIOS



Art. 18. Sem prejuízo de outras formas previstas na legislação, a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos será feita por meio de conselhos de usuários.

Parágrafo único. Os conselhos de usuários são órgãos consultivos dotados das seguintes atribuições:

- 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; e
- V - acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor.

Art. 19. A composição dos conselhos deve observar os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, com vistas ao equilíbrio em sua representação.

Parágrafo único. A escolha dos representantes será feita em processo aberto ao público e diferenciado por tipo de usuário a ser representado.

Art. 20. O conselho de usuários poderá ser consultado quanto à indicação do ouvidor.

Art. 21. A participação do usuário no conselho será considerada serviço relevante e sem remuneração.

Art. 22. Regulamento específico de cada Poder e esfera de Governo disporá sobre a organização e funcionamento dos conselhos de usuários.

CAPÍTULO VI

DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 23. Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei deverão avaliar 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.

§ 1º A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada um ano, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

§ 2º O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no sítio do órgão ou entidade, incluindo o **ranking** das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários na periodicidade a que se refere o § 1º, e 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.

Art. 24. Regulamento específico de cada Poder e esfera de Governo disporá sobre a avaliação da efetividade e dos níveis de satisfação dos usuários.

CAPÍTULO VII

DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS



Art. 25. Esta Lei entra em vigor, a contar da sua publicação, em:

I - trezentos e sessenta dias para a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios com mais de quinhentos mil habitantes;

II - quinhentos e quarenta dias para os Municípios entre cem mil e quinhentos mil habitantes; e

III - setecentos e vinte dias para os Municípios com menos de cem mil habitantes.

Brasília, 26 de junho de 2017; 196º da Independência e 129º da República.

MICHEL TEMER

Torquato Jardim

Dyogo Henrique de Oliveira

Wagner de Campos Rosário

Este texto não substitui o publicado no DOU de 27.6.2017



Prefeitura Municipal de Bom Despacho
Estado de Minas Gerais
Gabinete do Prefeito



Decreto 5.677, de 14 de agosto de 2.013.

Dispõe sobre a organização do sistema de ouvidoria do Município de Bom Despacho e dá outras providências.

O Prefeito Municipal de Bom Despacho/MG, no uso de suas atribuições, especialmente o disposto no inciso V, do art. 87 da Lei Orgânica Municipal, resolve:

CAPÍTULO I

Das Disposições Gerais

Art. 1º As atividades de Ouvidoria no âmbito do Poder Executivo Municipal, estruturadas, organizadas e operacionalizadas de forma sistêmica e com fundamento no § 3º do art. 3º da Emenda Constitucional nº 19/1998, são regulamentadas pelo presente Decreto.

Parágrafo único. Serão observados nos procedimentos de Ouvidoria os princípios basilares da Administração Pública, legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, bem como a defesa dos direitos e interesses individuais e coletivos dos cidadãos.

Art. 2º O Sistema de Ouvidoria do Município de Bom Despacho tem por objetivos permanentes:

I - a racionalização e a melhoria dos serviços públicos em geral, no resguardo dos interesses e direitos dos cidadãos;

II - a correção de erros, omissões ou abusos cometidos por agentes públicos do Município de Bom Despacho;

III - a divulgação, o incentivo e o aprimoramento das formas de participação popular e comunitária no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços públicos em geral; e

IV - desenvolver, na Administração Pública Municipal, uma nova cultura de cidadania e de serviço às pessoas, capaz de assegurar o princípio da responsabilidade do Município e da sua administração perante os cidadãos.

Parágrafo único. O Sistema de Ouvidoria está voltado para o compartilhamento de dados, informações e conhecimento, buscando a melhoria dos processos, garantindo a eficiência, a eficácia e a efetividade dos serviços prestados no âmbito da administração direta e indireta do Poder Executivo Municipal.

Art. 3º O Sistema de Ouvidoria assegurará o modelo de gestão, criando indicadores voltados para a avaliação por resultados, definindo programas, planos, projetos e ações, envolvendo as unidades administrativas e os servidores numa gestão compartilhada, responsável e solidária na sua área de atuação.



Prefeitura Municipal de Bom Despacho
Estado de Minas Gerais
Gabinete do Prefeito



CAPÍTULO II

Da Estrutura e do Funcionamento

Art. 4º O Sistema de Ouvidoria é composto pela Secretaria Municipal de Administração, na condição de seu órgão central e ainda pelos órgãos setoriais de Controle Interno e demais Secretarias Municipais.

Art. 5º O Sistema de Ouvidoria funciona de modo integrado mediante seu Sistema Informatizado único, voltado para o compartilhamento de dados e informações, com disponibilidade de acesso em rede, mantido e atualizado pela Equipe de Ouvidoria e hospedado na Assessoria Municipal de Inovação Tecnológica.

Parágrafo único. O Sistema de Ouvidoria, bem assim seus recursos, instrumentos e o Sistema Informatizado único, serão implantados e utilizados, obrigatoriamente, por toda a Administração Municipal.

Art. 6º A comunicação com a Ouvidoria poderá ser feita:

I – pessoalmente;

II - por correspondência;

III - por via telefônica, hipótese em que conversação poderá ser gravada; ou

IV - por via eletrônica, mediante mensagem eletrônica ou acessando o Portal Eletrônico da Prefeitura Municipal de Bom Despacho.

§1º São espécies de comunicação:

I - denúncia;

II – reclamação;

III - pedido de informação;

IV - sugestão;

V – críticas;

VI – elogios; e

VII – solicitações diversas.

§2º Todas as comunicações com a Ouvidoria, independentemente dos meios utilizados, deverão ser registradas no Sistema Informatizado único e, quando realizadas pessoalmente ou por via telefônica, seus conteúdos deverão ser confirmados pelo comunicante.

Art. 7º Qualquer cidadão poderá exercer o direito de comunicação junto ao Sistema de Ouvidoria do Município, seja no órgão próprio dentro do prédio da Prefeitura Municipal, seja através do link dedicado no portal da Prefeitura.

Art. 8º As denúncias dirigidas à Ouvidoria deverão ser formuladas preferencialmente por escrito, devidamente identificadas pelo denunciante e instruídas com documentos e informações capazes de possibilitar a formação de processos e a adoção de procedimentos necessários à averiguação dos fatos.

§1º Em se tratando de denúncia feita por meio eletrônico ou telefônico, a Equipe do Sistema de Ouvidoria deverá confirmar a sua procedência e encaminhá-la, de imediato, à



Prefeitura Municipal de Bom Despacho
Estado de Minas Gerais
Gabinete do Prefeito



Secretaria Municipal de Administração.

§2º O Secretário Municipal da Administração poderá determinar o arquivamento das denúncias consideradas irrelevantes, improcedentes ou que não sejam devidamente formalizadas.

§3º Considerada pertinente a denúncia, o Secretário Municipal de Administração decidirá ou pela instauração de processo administrativo disciplinar ou por outros procedimentos administrativos para a apuração dos fatos.

CAPÍTULO III

Das Competências dos Órgãos do Sistema de Ouvidoria

Seção I

Da Competência do Órgão Central

Art. 9º À Secretaria Municipal de Administração, como órgão central do Sistema de Ouvidoria, compete:

I - formular e implementar as diretrizes e metas relacionadas ao Sistema de Ouvidoria do Município de Bom Despacho, objetivando a uniformização dos procedimentos, a continuidade e a efetividade da sua operação;

II - receber reclamações, denúncias, pedidos de informações, sugestões ou elogios da sociedade encaminhando-as aos órgãos e entidades competentes para as providências cabíveis;

III - acompanhar os procedimentos e soluções administrativas adotados pelos órgãos e entidades municipais, visando o pronto esclarecimento das questões suscitadas;

IV - responder os questionamentos, prestar as informações e informar as soluções adotadas em atendimento às reivindicações do cidadão;

V - estimular o cidadão a apresentar sugestões e opiniões que tenham por objetivo a melhoria da qualidade dos serviços públicos;

VI - buscar a correção de erros, evitar desperdícios, impedir omissões, desvios ou abusos na prestação dos serviços públicos;

VII - realizar, por iniciativa própria, inspeções e diligências com a finalidade de apurar a procedência de reclamações ou denúncias;

VIII - consolidar os atendimentos em relatórios estatísticos para a formação dos indicadores do Sistema de Ouvidoria;

IX - dar publicidade de suas atividades, com o intuito de prestar contas à sociedade das providências tomadas pelo poder público em relação aos seus reclamos;

X - supervisionar, coordenar e controlar as atividades dos órgãos setoriais do Sistema de Ouvidoria;

XI - convocar as secretarias municipais para reuniões, fóruns ou palestras, bem assim proporcionar a capacitação dos servidores envolvidos, visando ao aperfeiçoamento das atividades do Sistema de Ouvidoria.



Prefeitura Municipal de Bom Despacho
Estado de Minas Gerais
Gabinete do Prefeito



Seção II

Da Competência dos Órgãos Setoriais

Art. 10 Aos setores de ouvidoria das demais Secretarias Municipais, sob a coordenação, orientação, supervisão e controle técnico do órgão central, competirá:

- I - receber as reclamações, denúncias, pedidos de informações, sugestões ou elogios postados no Sistema Informatizado único e dar-lhes o encaminhamento cabível;
- II - acompanhar os procedimentos adotados pelo respectivo órgão ou entidade, buscando o pronto atendimento das reivindicações ou esclarecimento das questões suscitadas pelos cidadãos;
- III - imprimir caráter prioritário e regime de urgência em relação às comunicações recebidas;
- IV - prestar as informações e responder aos questionamentos formulados nos prazos e na forma determinada;
- V - estimular o cidadão a apresentar sugestões e opiniões que tenham por objetivo a melhoria da qualidade dos serviços públicos;
- VI - buscar a correção de erros, evitar desperdícios, impedir omissões, desvios ou abusos na prestação dos serviços públicos;
- VII - realizar, por solicitação da Secretaria Municipal da Administração, inspeções e diligências com a finalidade de apurar a procedência de reclamações ou denúncias;
- VIII - manter permanente articulação com o órgão central do Sistema de Ouvidoria, com vistas ao cumprimento das diretrizes e instruções dele emanadas;
- IX - prestar, quando solicitado, apoio técnico e administrativo necessário ao desempenho das atividades de Ouvidoria;
- X - desenvolver outras atividades relacionadas aos serviços de Ouvidoria, em consonância com as diretrizes estabelecidas pelo órgão central do Sistema.

Art. 11 O Secretário Municipal da Administração poderá solicitar informações e documentos aos órgãos e entidades da Administração Pública Municipal direta e indireta, com a finalidade de atender às demandas suscitadas por comunicações recebidas no Sistema de Ouvidoria.

Parágrafo único. Os órgãos e entidades da Administração Pública direta e indireta imprimirão caráter prioritário e regime de urgência na prestação das informações solicitadas pelo Sistema de Ouvidoria.

CAPÍTULO IV

Das Disposições Gerais

Art. 12 Fica o Secretário Municipal da Administração autorizado a:

- I - expedir as normas e instruções complementares visando conferir melhor desempenho às atividades do Sistema de Ouvidoria;
- II - expedir os atos complementares necessários à aplicação das disposições



Prefeitura Municipal de Bom Despacho
Estado de Minas Gerais
Gabinete do Prefeito



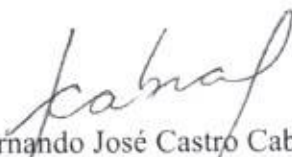
estabelecidas neste Decreto;

III - atribuir, em conjunto com o Secretário da área ou Dirigente da Administração Indireta, competência para que servidores possam desempenhar atividades de ouvidoria no âmbito da respectiva Secretaria ou Entidade;

IV - realizar, junto aos órgãos setoriais, controle técnico, visando o cumprimento das finalidades e objetivos do Sistema de Ouvidoria.

Art. 13 Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Bom Despacho, 14 de agosto de 2.013, 102º ano de emancipação do Município.


Fernando José Castro Cabral
Prefeito Municipal