



PREFEITURA MUNICIPAL DE SOORETAMA
CNPJ: 01.612.155/0001-41 – TELEFAX.: 3273-1282
Rua Vitório Bobbio, nº 281, Centro, Sooretama – ES, CEP 29.927-000



LEI Nº 1.434/2024

“DISPÕE SOBRE A ESTRUTURA DA OUVIDORIA GERAL MUNICIPAL E CRIA O CONSELHO DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE SOORETAMA, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS”.

O EXCELENTÍSSIMO SENHOR PREFEITO MUNICIPAL DE SOORETAMA - ES, usando de suas atribuições legais, conforme determina o art. 30 da Constituição Federal, Lei Orgânica Municipal e demais normas que regem a matéria, faz saber que a Câmara Municipal aprovou e ele sanciona a seguinte Lei, oriunda do processo administrativo Nº440/2024:

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, regulamenta a Ouvidora-geral e cria 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;

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 a serviço público;



PREFEITURA MUNICIPAL DE SOORETAMA
 CNPJ: 01.612.155/0001-41 – TELEFAX.: 3273-1282
 Rua Vitório Bobbio, nº 281, Centro, Sooretama – ES, CEP 29.927-000

VI - Denúncia: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

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

DA OUVIDORIA-GERAL DO PODER EXECUTIVO

Art. 3º A Ouvidora-geral do Poder Executivo está vinculada ao gabinete municipal, como órgão responsável, prioritariamente, pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados, sob qualquer forma ou regime, pelos órgãos e pelas entidades do Poder Executivo com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.

Art. 4º Poderão ser instituídas, por meio de ato regulamentar, unidades setoriais de ouvidorias nos órgãos ou entidades do Poder Executivo ou designado servidor responsável pelas atividades de ouvidoria nas secretarias de saúde, assistência social e educação.

§ 1º As unidades setoriais de ouvidorias serão, subordinadas ao ouvidor geral municipal e a chefia imediata no local de desempenho das funções.

§ 2º As atividades de ouvidoria das unidades setoriais ficarão sujeitas à orientação normativa e à supervisão técnica da Ouvidora-geral do Poder Executivo, sem prejuízo da subordinação administrativa ao órgão ou à entidade a que estiverem subordinadas.

Seção I

Das Atribuições

Art. 5º São atribuições da Ouvidoria:



PREFEITURA MUNICIPAL DE SOORETAMA
 CNPJ: 01.612.155/0001-41 – TELEFAX.: 3273-1282
 Rua Vitério Bobbio, nº 281, Centro, Sooretama – ES, CEP 29.927-000

- I** – Atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei nº 13.460/2017;
- 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 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. 6º Compete à Ouvidora-geral do Poder Executivo:

- I** - Formular e expedir atos normativos, diretrizes e orientações relativas ao correto exercício das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei Federal nº 13.460/2017;
- II** - Monitorar a atuação das unidades setoriais e dos responsáveis por ações de ouvidoria dos órgãos e entidades prestadores de serviços públicos quanto ao tratamento das manifestações recebidas;
- III** - Promover políticas de capacitação e treinamento relacionadas às atividades dos responsáveis por ações de ouvidoria e defesa do usuário de serviços públicos;
- IV** - Sistematizar as informações disponibilizadas pelas unidades setoriais de ouvidoria, consolidar e divulgar estatísticas, inclusive aquelas indicativas do nível de satisfação dos usuários com os serviços públicos prestados;
- V** - Propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

Art. 7º Com vistas à realização dos seus objetivos, a ouvidoria deve:



PREFEITURA MUNICIPAL DE SOORETAMA
CNPJ: 01.612.155/0001-41 – TELEFAX.: 3273-1282
Rua Vitório Bobbio, nº 281, Centro, Sooretama – ES, CEP 29.927-000

- 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 *inc. I* e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Seção II

Das Manifestações

Art. 8º A Ouvidoria deverá receber, analisar e responder as manifestações em linguagem clara e objetiva.

Art. 9º Fica vedado recusar 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 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 A manifestação sobre matéria alheia à competência do órgão ou entidade em que foi apresentada, deve ser protocolizada e encaminhada imediatamente à Ouvidora-geral do Poder Executivo para que faça o encaminhamento adequado.

§ 6º Denúncia anônima de fatos vagos, manifestamente inexistentes ou inverídicos, que não indique qualquer meio de prova, pode ser, em si mesma, insuficiente para embasar a instauração de uma investigação formal, devendo nesta hipótese, ser arquivada de plano.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SOORETAMA
CNPJ: 01.612.155/0001-41 – TELEFAX.: 3273-1282
Rua Vitório Bobbio, nº 281, Centro, Sooretama – ES, CEP 29.927-000

Art. 10 As manifestações poderão ser apresentadas por meio dos seguintes canais de comunicação:

- I – Por meio de formulário eletrônico, disponível no portal da Prefeitura;
- II – Por correspondência convencional;
- III – No posto de atendimento presencial da Ouvidoria;
- IV – Telefone.

Parágrafo único. A manifestação feita verbalmente será reduzida a termo.

Art. 11 Recebida a manifestação a Ouvidoria deverá classificá-la como reclamação, denúncia, sugestão, elogio e solicitação, conforme as definições constantes nesta Lei.

§ 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. 12 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.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SOORETAMA
 CNPJ: 01.612.155/0001-41 – TELEFAX.: 3273-1282
 Rua Vitório Bobbio, nº 281, Centro, Sooretama – ES, CEP 29.927-000

Art. 13 A Ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até 20 dias contados do recebimento, prorrogável de forma justificada, por igual período.

§ 1º Recebida a manifestação, a Ouvidoria deverá realizar análise prévia e, caso necessário, no prazo máximo de 05 (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 10(dez) dias a contar do seu recebimento, a Ouvidoria deverá solicitar a complementação de informações que deverá ser atendida em até 20(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 20 (vinte) dias, prorrogável uma única vez por igual período, de forma justificada.

Art. 14 Quando a manifestação for denúncia, desde que contenha elementos mínimos de autoria e materialidade, deverá ser encaminhada para o órgão competente para as devidas providências.

§ 1º Esgotado o prazo de que trata essa Lei sem a conclusão do procedimento de apuração da denúncia pelo órgão competente, considera-se como conclusiva a comunicação com o encaminhamento ao órgão competente.

§ 2º O órgão competente encaminhará à Ouvidora-geral do Poder Executivo o resultado final do procedimento de apuração da denúncia que deverá dar conhecimento ao usuário acerca dos desdobramentos da sua manifestação.

Seção III

Do Relatório de Gestão



PREFEITURA MUNICIPAL DE SOORETAMA
 CNPJ: 01.612.155/0001-41 – TELEFAX.: 3273-1282
 Rua Vitório Bobbio, nº 281, Centro, Sooretama – ES, CEP 29.927-000

Art. 15 A Ouvidora-geral do Poder Executivo deverá elaborar, anualmente, no mês de janeiro, relatório de gestão que consolidará 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, devendo a publicidade dessa ocorrer até o último dia útil do mês de Janeiro de cada ano.

Art. 16 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. 17 O relatório de gestão será:

- I – Encaminhado à Secretaria de Administração;
- II – Disponibilizado integralmente na página oficial do Poder Executivo na internet.

Seção IV

Da Organização

Art. 18 A estrutura administrativa da Ouvidora-geral será composta por um Ouvidor-Geral que deverá ser indicada pelo prefeito municipal seguida de ciência/aprovação pela câmara de vereadores.

§1 – O ouvidor geral será destituído do cargo em qualquer das hipóteses legais depois de ciência/aprovação da Câmara Legislativa Municipal, garantido o devido processo legal a ampla defesa e o contraditório.

§2 – O ouvidor geral deverá possuir Ensino Superior Completo em qualquer área e experiência na área de ouvidoria ou na gestão pública, por prazo igual ou superior a 36 meses.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SOORETAMA
 CNPJ: 01.612.155/0001-41 – TELEFAX.: 3273-1282
 Rua Vitório Bobbio, nº 281, Centro, Sooretama – ES, CEP 29.927-000

§3 – O corpo administrativo também precederá de ensino superior, conforme designação do executivo municipal.

§4 - Fica autorizada a designação de servidores por parte do executivo municipal para compor a estrutura técnica e administrativa da ouvidoria geral desta municipalidade.

§5 – Na hipótese de o servidor que compõe o corpo administrativo da ouvidoria for objeto de reclamação, denúncia, o processo deverá ser conduzido por outro integrante da equipe.

CAPÍTULO III

DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Art. 19 Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário com o objetivo de informar o usuário sobre os serviços prestados, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Art. 20 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;



PREFEITURA MUNICIPAL DE SOORETAMA
 CNPJ: 01.612.155/0001-41 – TELEFAX.: 3273-1282
 Rua Vitório Bobbio, nº 281, Centro, Sooretama – ES, CEP 29.927-000

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. 21 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. 22 A Carta de Serviços ao Usuário ficará disponível no site da Prefeitura de Sooretama.

CAPÍTULO IV

DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 23 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. 24 A avaliação será feita por meio de pesquisa de satisfação e os resultados estatísticos serão disponibilizados no site da Prefeitura, 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.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SOORETAMA
CNPJ: 01.612.155/0001-41 – TELEFAX.: 3273-1282
Rua Vitório Bobbio, nº 281, Centro, Sooretama – ES, CEP 29.927-000



CAPÍTULO V

DO CONSELHO DE USUÁRIOS

Art. 25 É criado o Conselho de Usuários dos Serviços Públicos como órgão consultivo, vinculado ao Gabinete Municipal, com a finalidade de aprimorar a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos.

Art. 26 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;
- 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. 27 O Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, observados os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, será composto por 7 (sete) membros, sendo:

- I – 03 Representantes da sociedade civil
- II - 04 representantes do Poder Executivo, sendo:
 - a) 02 (dois) membros da Ouvidora-geral do Poder Executivo;
 - b) 01 (um) membro da Secretaria de Administração;
 - c) 01 (um) membro do Gabinete do Prefeito.

§ 1º Os representantes do Poder Executivo serão indicados pelo Prefeito.

§ 2º A escolha dos representantes dos usuários dos serviços públicos será feita em processo aberto ao público, mediante chamamento oficial a ser publicado no veículo de imprensa oficial e em meios de comunicação local, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias e ampla divulgação.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SOORETAMA
CNPJ: 01.612.155/0001-41 – TELEFAX.: 3273-1282
Rua Vitório Bobbio, nº 281, Centro, Sooretama – ES, CEP 29.927-000

Art. 28 O mandato de conselheiro será de 2 (dois) anos, permitida uma recondução.

Art. 29 O desempenho da função de membro do Conselho de Usuários de Serviços Públicos será gratuito e considerado de relevância para o Município.

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

CAPÍTULO VI

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 31 As autoridades ou servidores dos órgãos e entidades abrangidos por esta Lei colaborarão e prestarão informações à Ouvidora-geral do Poder Executivo nos assuntos que lhe forem pertinentes, submetidos a sua apreciação.

Art. 32 Esta Lei será regulamentada no que couber pelo Poder Executivo Municipal.

Art. 33 As despesas decorrentes desta Lei serão suportadas por dotações orçamentárias próprias.

Art. 34 A ouvidoria geral possui plena autonomia funcional e independência e sua atuação no município de Sooretama.

Art. 35 É autorizada a participação da Ouvidoria nos fóruns de governança municipal e no processo de tomada de decisões sobre gestão de serviços e políticas públicas;

Art. 36 A duração do mandato de nomeação do ouvidor geral é de 04 anos, permitida apenas uma única recondução.

Art. 37 Ficam revogadas eventuais disposições em contrário, entrando em vigor esta Lei, na data de sua publicação.

Registre-se, Publique-se e Cumpra-se.

Prefeitura Municipal de Sooretama, Estado do Espírito Santo, ao vigésimo sétimo dia do mês de junho do ano de dois mil e vinte e quatro.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SOORETAMA
CNPJ: 01.612.155/0001-41 – TELEFAX.: 3273-1282
Rua Vitório Bobbio, nº 281, Centro, Sooretama – ES, CEP 29.927-000

ALESSANDRO BROEDEL TOREZANI
PREFEITO MUNICIPAL DE SOORETAMA

Certifico e dou fé, que dei publicidade a presente, afixando cópia no quadro de avisos desta municipalidade.

ANTÔNIO GONÇALVES
SECRETÁRIO MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO