



MUNICÍPIO DE PARANAPUÃ
Estado de São Paulo
CNPJ: 45.134.236/0001-59



LEI COMPLEMENTAR Nº. 176 DE 15 DE JUNO DE 2021

“Institui a Ouvidoria-Geral, o Conselho de Usuários de Serviços Públicos, e dispõe sobre os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos do Poder Executivo, inclusive da Administração Pública Indireta, de que trata a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017”.

DANIEL JÚNIOR DURAN PINATTO, Prefeito do Município de Paranapuã, Estado de São Paulo, no uso de suas legais atribuições, etc.;

FAZ SABER que a Câmara Municipal **APROVOU** e ele sanciona e promulga a seguinte lei:

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1º - Esta Lei Complementar estabelece os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos do Poder Executivo, inclusive da Administração Indireta, de que trata a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, institui o Serviço de Ouvidoria-Geral e institui o Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

Parágrafo Único - A garantia dos direitos e a participação do usuário de serviços públicos de que trata a Lei Federal nº 13.460, de 2017, serão asseguradas por meio da atuação de responsável por ações de ouvidoria, em conformidade com os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, economicidade, regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia, e pelos demais meios previstos na legislação específica.

Artigo 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, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;



MUNICÍPIO DE PARANAPUÃ
Estado de São Paulo
CNPJ: 45.134.236/0001-59



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;

X – atendimento: o conjunto das atividades necessárias para recepcionar e dar consequência às solicitações dos cidadãos, inclusive às manifestações de opinião, percepção e apreciação relacionadas à prestação do serviço público.

CAPÍTULO II **DA OUVIDORIA DO PODER EXECUTIVO**

Artigo 3º - Fica criada a Ouvidoria-Geral do Município de Paranapuã, 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 Direta e Indireta, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.

CAPÍTULO III **DAS ATRIBUIÇÕES**

Artigo 4º - São atribuições da Ouvidoria-Geral do Município:

I – promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei nº 13.460, de 2017;

J.

19



MUNICÍPIO DE PARANAPUÃ
Estado de São Paulo
CNPJ: 45.134.236/0001-59



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;

VIII - incentivar a participação, a transparência, o acesso à informação e o controle social;

IX – produzir e analisar dados e informações sobre as atividades realizadas, bem como propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

Artigo 5º - Compete à Ouvidoria-Geral do município:

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, de 2017;

II - monitorar a atuação das unidades setoriais e entidades prestadoras 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 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;

J
19



MUNICÍPIO DE PARANAPUÃ
Estado de São Paulo
CNPJ: 45.134.236/0001-59



VI – fomentar e gerir mediações de conflitos preventivamente ou a partir de reclamações e sugestões apresentadas a sua apreciação.

Parágrafo Único - As atividades do Serviço de Informação ao Cidadão (e-sic) ficarão vinculadas à Ouvidoria-Geral.

Artigo 6º - 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.

CAPÍTULO III DAS MANIFESTAÇÕES

Artigo 7º - A Ouvidoria deverá receber, analisar e responder às manifestações em linguagem clara e objetiva.

Artigo 8º - 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 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;

J.
19



MUNICÍPIO DE PARANAPUÃ
Estado de São Paulo
CNPJ: 45.134.236/0001-59



§ 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.

Artigo 9º - 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;
- IV – telefone de discagem direta gratuita (0800);
- V – telefone específico.

Parágrafo Único - A manifestação feita verbalmente será, imediatamente, reduzida a termo.

Artigo 10 - Recebida a manifestação, a Ouvidoria deverá classificá-la como reclamação, denúncia, sugestão, elogio e solicitação, de acordo com 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.

Artigo 11 - 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;

J
R



MUNICÍPIO DE PARANAPUÃ
Estado de São Paulo
CNPJ: 45.134.236/0001-59



IV - decisão administrativa final;
V - ciência ao usuário.

Artigo 12 - A Ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até 30 (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 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 de forma justificada uma única vez, por igual período.

Artigo 13 - 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 esta 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 competente 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



MUNICÍPIO DE PARANAPUÃ
Estado de São Paulo
CNPJ: 45.134.236/0001-59



Artigo 14 - A Ouvidoria-Geral deverá elaborar, anualmente, no mês de janeiro, 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.

Artigo 15 - 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.

Artigo 16 - O relatório de gestão será:

- I – encaminhado ao Prefeito Municipal;
- II – disponibilizado integralmente na página oficial do Município na internet.

CAPÍTULO V DA ORGANIZAÇÃO

Artigo 17 - A estrutura administrativa da Ouvidoria-Geral do Município será composta por 01 ouvidor-geral e 01 suplente, servidores efetivos exclusivamente recrutados no Quadro de Pessoal da Administração Pública Municipal, de atribuição administrativa, e designados pelo Prefeito Municipal.

Artigo 18 - O Ouvidor-Geral do Município será escolhido entre os servidores, de nível de escolaridade superior, referidos no art. 17.

§ 1º - O servidor designado para atuar como Ouvidor-Geral do Município, perceberá gratificação de função no valor mensal de R\$ 500,00 (quinhentos reais) que será reajustada conforme o reajuste anual dos servidores públicos municipais, desde que já não possua qualquer outra gratificação de função.

§ 2º - A destituição da função de Ouvidor-Geral pelo Poder Executivo prescindirá de motivação, em observância ao parágrafo único do art. 1º desta lei.

CAPÍTULO VI DOS DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS



MUNICÍPIO DE PARANAPUÃ
Estado de São Paulo
CNPJ: 45.134.236/0001-59



Artigo 19 - O usuário tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo cada agente público, órgão e entidade prestador de serviços públicos:

- I - agir com urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento ao usuário;
- II - presumir a boa-fé do usuário;
- III - atender por ordem de chegada, ressalvados os 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 - zelar pela adequação entre meios e fins, sem impor exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;
- V - tratar com igualdade os usuários, vedada qualquer tipo de discriminação;
- VI - cumprir prazos e normas procedimentais;
- VII - observar horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;
- VIII - adotar medidas para resguardar a saúde e a segurança do usuário;
- IX - autenticar documentos diretamente, à vista dos originais apresentados pelo usuário, sem exigir reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida quanto à autenticidade;
- X - manter instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;
- XI - contribuir para a eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;
- XII - observar os códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;
- XIII - aplicar soluções tecnológicas a fim de simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário, de modo a proporcionar melhores condições para o compartilhamento das informações;
- XIV - utilizar linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;
- XV - não exigir nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada pelo usuário;
- XVI - permitir ao usuário o acompanhamento da prestação e a avaliação dos serviços públicos;
- XVII - facultar ao usuário obter e utilizar os serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos;
- XVIII - propiciar o acesso e a obtenção de informações relativas ao usuário, constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X do "caput" do artigo 5º da Constituição Federal e na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;
- XIX - proteger informações pessoais, nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 2011;
- XX - expedir atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidades em geral;

J-

ca



MUNICÍPIO DE PARANAPUÃ
Estado de São Paulo
CNPJ: 45.134.236/0001-59



XXI - fornecer informações precisas, respondendo adequadamente às solicitações.

Artigo 20 - São deveres do usuário:

- I - utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;
- II - fornecer as informações pertinentes ao serviço prestado, quando solicitadas;
- III - colaborar para a adequada prestação do serviço;
- IV - preservar as condições dos bens públicos, por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata esta lei.

CAPÍTULO II
DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Artigo 21 - Sem prejuízo de outras iniciativas de avaliação, os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos municipais deverão avaliá-los, no mínimo, conforme os 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 para a melhoria e o aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§1º - A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação, feita, no mínimo, a cada ano, ou por outro meio adequado que assegure os resultados e garanta a finalidade almejada e a solidez metodológica e estatística;

§2º - O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado na respectiva página oficial da internet, bem como no Portal da Transparência Municipal, gerido pelo Ouvidor-Geral;

§3º - A avaliação realizada por pesquisa de satisfação constituirá subsídio aos indicadores do eixo de controle interno da Controladoria do Município.

CAPÍTULO VI
DA CARTA DE SERVIÇO

Artigo 22 - Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário.



MUNICÍPIO DE PARANAPUÃ
Estado de São Paulo
CNPJ: 45.134.236/0001-59



§ 1º - A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar aos usuários sobre os serviços públicos 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 deste artigo, 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.

CAPÍTULO VII DO CONSELHO DE USUÁRIOS

Artigo 23 - Fica criado o Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos – COMUSP – como órgão deliberativo e consultivo, vinculado à Ouvidoria-Geral do Município de Paranapuã, com a finalidade de, aprimorar a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos.

J
19



MUNICÍPIO DE PARANAPUÃ
Estado de São Paulo
CNPJ: 45.134.236/0001-59



Artigo 24 - São atribuições do Conselho Municipal 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 - opinar sobre a indicação do Ouvidor-Geral do Município, quando solicitado;
- VII - manifestar-se quanto às consultas que lhe forem submetidas.

Artigo 25 - O Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos, observados os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, será composto por 06 (seis) membros, sendo:

- I - 03 (três) representantes dos usuários de serviços públicos municipais;
- II - 03 (três) representantes dos órgãos da Administração Pública Municipal, sendo:
 - a) 01 (um) membro da Secretaria Municipal da Administração;
 - b) 01 (um) membro da Secretaria Municipal da Saúde;
 - c) 01 (um) membro da Secretaria Municipal de Obras e Serviços Públicos.

§ 1º - Os representantes dos órgãos da Administração Municipal serão indicados pelo Prefeito Municipal.

§ 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, com antecedência mínima de 01 (um) mês e ampla divulgação, contendo:

- I - informações sobre o desempenho da função, atribuições e condições para a investidura, como conselheiro;
- II - o endereço eletrônico institucional para recebimento das inscrições, as quais devem ser encaminhadas com o respectivo currículo do interessado;
- III - a fixação do prazo de 30 (trinta) dias para o envio das inscrições;
- IV - declaração de idoneidade a ser assinada pelo interessado;
- V - comunicação sobre a necessidade de apresentar comprovante de votação à última eleição.

J.
19



MUNICÍPIO DE PARANAPUÃ
Estado de São Paulo
CNPJ: 45.134.236/0001-59



§ 3º - Para a observância dos critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, a escolha dos representantes no processo aberto a que se refere o parágrafo anterior dependerá da avaliação dos seguintes requisitos:

- I - formação educacional de no mínimo ensino médio;
- II - atuação voluntária na área a ser representada;
- III - não ser agente público nem possuir qualquer vínculo com a administração direta ou indireta.

Artigo 26 - O mandato de conselheiro será de 02 (dois) anos, permitida uma recondução por 01 (um) mandato consecutivo.

Artigo 27 - O desempenho da função de membro do Conselho Municipal de Usuários de Serviços Públicos será gratuito e considerado de relevância para o Município.

Artigo 28 - O Conselho Municipal de Usuários de Serviços Públicos elaborará seu regimento interno, que deverá ser submetido ao Prefeito Municipal para aprovação.

CAPÍTULO VIII DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 29 - 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.

Artigo 30 - Esta Lei será regulamentada no que couber.

Artigo 31 - As despesas decorrentes desta Lei serão suportadas por dotações orçamentárias próprias.

Artigo 32 - Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação.

Artigo 33 - Revogam-se as disposições em contrário.

Paranapuã – SP, 15 de junho de 2021



MUNICÍPIO DE PARANAPUÃ
Estado de São Paulo
CNPJ: 45.134.236/0001-59




DANIEL JÚNIOR DURAN PINATTO
Prefeito Municipal

Registrada e publicada nesta secretaria na data supra.


ELIETE SILVA DE VICENTE
Secretária Administrativa