

MUNICÍPIO DE CASCAVEL
ESTADO DO CEARÁ

PODER LEGISLATIVO
CAMARA MUN. CASCAVEL
Recbido Hq/ps 11:11 Hs.
PROTOCOLO nº 170/2019
30 07 2019
M 211
funcionário

MENSAGEM Nº 027 / 2019, DE 30 DE Julho DE 2019

Senhor Presidente,

Senhores Vereadores,

CONSIDERANDO que a Constituição Federal em seu inciso I do § 3º do artigo 37 prevê que deva ser assegurada a manutenção de serviços de atendimento ao usuário para reclamações e elogios, bem como a avaliação periódica da qualidade da prestação dos serviços públicos;

CONSIDERANDO que a Lei Federal nº 12.527/2011, Lei de Acesso a Informação, regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216, todos da Constituição Federal;

CONSIDERANDO que a Lei Federal nº 13460/2017, dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;

CONSIDERANDO que o Município dispunha de Ouvidor Público, até a promulgação da Lei Municipal nº 1930/2018, que unificou o cargo de Controlador Público ao de Ouvidor, indo de encontro a Instrução Normativa nº 01/2017 expedida pelo extinto Tribunal de Contas dos Municípios do Ceará – TCM-CE;

CONSIDERANDO que para o atendimento das disposições legais sobre o “feedback” da qualidade do serviço público entregue aos cidadãos, o Município precisa instrumentar o serviço por meio de Ouvidor Público; é que,

Encaminhamos à apreciação dessa Egrégia Casa Legislativa, o anexo Projeto de Lei que dispõe sobre o Sistema de Ouvidoria do Município de Cascavel e dá outras providências, destinado a possibilitar ao Município viabilizar a comunicação entre os usuários dos serviços públicos e as unidades executoras da gestão municipal, de forma que permita conhecer o grau de satisfação dos usuários, avaliando a quantidade, a qualidade e o acesso aos serviços.

Av. Chanceler Edson Queiroz, Nº 2650 – CEP: 62.850-000, Rio Novo – Cascavel-CE
CNPJ/MF: 07.589.369/0001-20 – CGF: 06.920.253-2 PABX: (85)3334-2840



MUNICÍPIO DE CASCAVEL
ESTADO DO CEARÁ

Ratificando que a ferramenta legal ora proposta tem como objetivo o atendimento às disposições da Constituição Federal e das Leis Federais nº 12527/2011 e nº 13460/2017, **PEDIMOS A APRECIACÃO DESTE EM REGIME DE URGÊNCIA URGENTÍSSIMA**, de forma que possamos ter a norma em vigor o mais breve possível.

Na certeza de estar cumprindo com nossas obrigações legais, aproveito para renovar protestos de apreço e elevada estima a Vossa Excelência e seus dignos pares.

PAÇO MUNICIPAL DE CASCAVEL, em ____ de ____ de 2019.


TIAGO LUTIANI OLIVEIRA RIBEIRO
Prefeito Municipal de Cascavel



MUNICÍPIO DE CASCAVEL
ESTADO DO CEARÁ

PROJETO DE LEI Nº 27/2019 DE 30 DE julho DE 2019.



PODER LEGISLATIVO
CAMARA MUN. CASCAVEL
Recebido Hoje às 11:11 hs.
PROTOCOLONº 170/2019
Em 30 de 07 de 2019
Pm 2 + 12
Funcionário

Dispõe sobre o Sistema de Ouvidoria do Município de Cascavel e dá outras providências.

O PREFEITO MUNICIPAL DE CASCAVEL, no uso de suas atribuições legais, faz saber que a CÂMARA MUNICIPAL DE CASCAVEL aprovou e eu sanciono e promulgo a seguinte Lei:

Art. 1º. A organização e funcionamento da Ouvidoria no Município de Cascavel ficam estabelecidos na forma desta Lei, nos termos do que dispõem inciso I do § 3º do artigo 37 da Constituição Federal e as Leis Federais nº 12.527/2011 e 13.460/2017.

Parágrafo único. A Ouvidoria Geral do Município de Cascavel é órgão vinculado ao Gabinete do Prefeito.

CAPITULO I

Título I

DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Art. 2º - A Ouvidoria Geral do Município, órgão de assessoramento, independente, permanente, funcionando como canal de entrada das manifestações da sociedade, e com autonomia administrativa e funcional, tem por objetivo apurar as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos da administração municipal direta e indireta, bem como das entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos públicos, na prestação de serviços à população, conforme o inciso I do § 3º do artigo 37 da Constituição Federal e as Leis nº 12.527/2011 e 13.460/2017, cabendo-lhe precipuamente:

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.

Av. Chanceler Edson Queiroz, Nº 2650 – CEP: 62.850-000, Rio Novo – Cascavel-CE
CNPJ/MF: 07.589.369/0001-20 – CGF: 06.920.253-2 PABX: (85)3334-2840



MUNICÍPIO DE CASCAVEL

ESTADO DO CEARÁ

Art. 3º - Além das atribuições precípuas do artigo precedente, cabe à Ouvidoria:

I – diligenciar junto às unidades da Administração para que prestem informações e esclarecimentos sobre atos por elas praticados e as responsabilidades, quando objeto de manifestação ou reclamação, na forma do inciso I deste artigo;

II – acompanhar as providências adotadas pelos órgãos vinculados para a solução dos problemas e o resultado destas em relação às denúncias;

III - manter sigilo, quando couber, sobre as reclamações ou denúncias, bem como sobre sua fonte, providenciando, junto aos órgãos competentes, proteção aos reclamantes;

V – informar ao interessado as providências adotadas em razão de sua manifestação, excepcionados os casos em que a lei assegurar o dever de sigilo;

VI – coordenar ações integradas com os diversos órgãos da municipalidade, a fim de encaminhar, de forma intersetorial, as reclamações dos munícipes que envolvam mais de um órgão da administração direta e indireta;

VII – encaminhar as reclamações ao órgão competente, para a apuração de todo e qualquer ato lesivo ao patrimônio público de que venha a ter ciência, mantendo atualizado arquivo de documentação relativo às reclamações, denúncias e representações recebidas;

VIII – produzir estudos sobre o nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos.

Parágrafo Único. A Ouvidoria não apreciará questões que tenham por objeto a análise de decisão judicial ou de questão apreciada em juízo, nem colocará em discussão o bom fundamento das decisões nela tomadas.

CAPÍTULO I

Título II

DO PROVIMENTO DOS CARGOS

Art. 4º. A administração pública municipal instituirá política de pessoal que disciplinará a sua política de cargos e carreiras que contemple a periódica e regular capacitação profissional dos servidores da Ouvidoria Geral do Município.

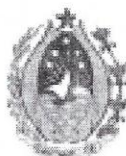
Art. 5º. A Ouvidoria, órgão responsável pela comunicação da gestão municipal com a sociedade, estabelecida nos termos desta Lei, atuará com independência profissional no desempenho de suas atribuições, terá quadro funcional composto pelos cargos a seguir, com vagas e remuneração, previstas conforme o anexo único a esta Lei.

I – Ouvidor Geral do Município;

II – Agente Administrativo;

Art. 6º. Fica criado no quadro permanente da Prefeitura Municipal o cargo em comissão de **Ouvidor Geral do Município**, de livre nomeação e exoneração, por Ato do Chefe do Poder Executivo, com status e vencimentos de Secretário Municipal.

Av. Chanceler Edson Queiroz, Nº 2650 – CEP: 62.850-000, Rio Novo – Cascavel-CE
CNPJ/ME: 07.589.369/0001-20 – CGF: 06.920.253-2 PABX: (85)3334-2840



MUNICÍPIO DE CASCAVEL
ESTADO DO CEARÁ



CAPÍTULO II
DOS DIREITOS BÁSICOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

Art. 7º O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores dos serviços observarem 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 pelos usuários, sendo 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 condutas 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;
- XV - vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada.

Art. 8º 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;

Av. Chanceler Edson Queiroz, Nº 2650 – CEP: 62.850-000, Rio Novo – Cascavel-CE
CNPJ/MF: 07.589.369/0001-20 – CGF: 06.920.253-2 PABX: (85)3334-2840



MUNICÍPIO DE CASCAVEL
ESTADO DO CEARÁ

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;

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) valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.

Art. 9º 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;
- 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;
- V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.



MUNICÍPIO DE CASCAVEL

ESTADO DO CEARÁ

§ 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 disporão sobre a operacionalização da Carta de Serviços ao Usuário.

Art. 10 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;
- 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. 11 Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos.

Art. 12. A manifestação será dirigida à ouvidoria do órgão ou entidade responsável e conterá a identificação do requerente.

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

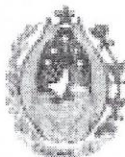
§ 2º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a ouvidoria.

§ 3º 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.



MUNICÍPIO DE CASCAVEL

ESTADO DO CEARÁ

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

Art. 14. 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;
- V - ciência ao usuário.

CAPÍTULO IV

DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 15. Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei deverão avaliar os serviços prestados, nos seguintes aspectos:

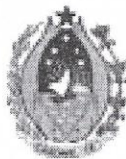
- I - satisfação do usuário com o serviço prestado;
- II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;
- III - cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;
- IV - quantidade de manifestações de usuários;
- V - medidas adotadas pela administração pública para melhoria 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.

CAPÍTULO V

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS



MUNICÍPIO DE CASCAVEL

ESTADO DO CEARÁ

Art. 16. Regulamento específico de cada Poder e esfera de Governo disporão sobre a avaliação da efetividade e dos níveis de satisfação dos usuários

Art. 17. Os servidores da Ouvidoria deverão ser incentivados a participar de treinamentos específicos:

- I – De cursos relacionados à sua área de atuação;
- II – De capacitações oferecidas pelos Tribunais de Contas e Órgãos de Controle Externo;
- III – De qualquer processo de expansão da informatização e otimização dos serviços prestados em nível de Ouvidoria.

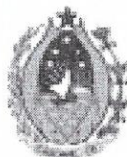
Art. 18. As despesas do órgão de Ouvidoria correrão à conta de dotações próprias do Gabinete do Prefeito, fixadas anualmente no orçamento fiscal do Município.

Art. 19. O Ouvidor Geral do Município fica autorizado a regulamentar as ações e atividades a seu cargo, através de instruções normativas que disciplinem a forma de sua atuação e demais orientações.

Art. 20. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogando as disposições em contrário.

PAÇO DA PREFEITURA MUNICIPAL DE CASCAVEL, AOS ____ DE _____ DE 2019.

TIAGO LUTIANI OLIVEIRA RIBEIRO
Prefeito Municipal de Cascavel



MUNICÍPIO DE CASCAVEL
ESTADO DO CEARÁ



ANEXO ÚNICO AO PROJETO DE LEI Nº ____/2019, DE ____ DE ____ DE 2019.

NOMENCLATURA DO CARGO	CODIGO	VAGAS	SUBSIDIO	TOTAL
OUVIDOR GERAL DO MUICIPIO	CC-OGM	01	6.500,00	6.500,00

NOMENCLATURA DO CARGO	CODIGO	VAGAS	VENCIMENTO	REPRESENTAÇÃO	TOTAL
AGENTE ADMINISTRATIVO	CE-AD-1	01	998,00	-	998,00

PAÇO DA PREFEITURA MUNICIPAL DE CASCAVEL, AOS ____ DE ____ DE 2019.

TIAGO LUTIANI OLIVEIRA RIBEIRO
Prefeito Municipal de Cascavel