

**MUNICÍPIO DE CASCABEL**  
**ESTADO DO CEARÁ**

PODER LEGISLATIVO  
CAMARA MUN. CASCABEL  
Recebido na data: 11/11/19  
PROTOCOLO N° 170/2019  
Data: 30/07/2019  
Funcionário: 221

MENSAGEM N° 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



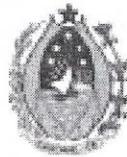
**MUNICÍPIO DE CASCABEL**  
**ESTADO DO CEARÁ**

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 CASCABEL, em \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2019.

  
TIAGO LUTIANI OLIVEIRA RIBEIRO  
*Prefeito Municipal de Cascavel*



## MUNICÍPIO DE CASCABEL ESTADO DO CEARÁ

PROJETO DE LEI N° 2/2019 DE 30 DE Julho DE 2019.

CDER LEGISLATIVO  
CAMARA MUN. CASCABEL  
Recbido Hoje ás 11:11 Hs.  
PROTÓCOLO n° 170/2019  
Em 30/07/2019  
Pm 2+12  
Funcionário

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

O PREFEITO MUNICIPAL DE CASCABEL, no uso de suas atribuições legais, faz saber que a CÂMARA MUNICIPAL DE CASCABEL 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 precuipamente:

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.



## MUNICÍPIO DE CASCABEL 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 municípios 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.

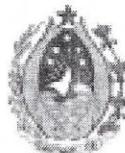
### CAPÍTULO I Título II DO PROVIMENTO DOS CARGOS

**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.



**MUNICÍPIO DE CASCABEL  
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;



## MUNICÍPIO DE CASCABEL 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 sistemática 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.

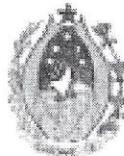
**§ 1º** A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

**§ 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 CASCABEL 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 CASCABEL 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:

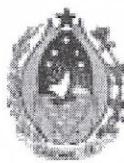
- I - satisfação do usuário com o serviço prestado;
- II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;
- III - cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;
- IV - quantidade de manifestações de usuários;
- V - medidas adotadas pela administração pública para melhoria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

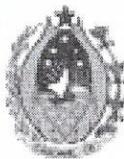
**Art. 18.** As despesas do órgão de Ouvidoria correrão à conta de dotações próprias do Gabinete do Prefeito, fixadas anualmente no orçamento fiscal do Município.

**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 CASCABEL, AOS \_\_\_\_ DE \_\_\_\_ DE 2019.

  
TIAGO LUTIANI OLIVEIRA RIBEIRO  
Prefeito Municipal de Cascavel



**MUNICÍPIO DE CASCABEL**  
**ESTADO DO CEARÁ**

ANEXO ÚNICO AO PROJETO DE LEI N° /2019, DE \_\_\_\_\_ DE 2019.

NOMENCLATURA DO CARGO	CÓDIGO	VAGAS	SUBSÍDIO	TOTAL
OUVIDOR GERAL DO MUNICÍPIO	CC-OGM	01	6.500,00	6.500,00

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

PAÇO DA PREFEITURA MUNICIPAL DE CASCABEL, AOS \_\_\_\_\_ DE 2019.

*Tiago Lutiani Oliveira Ribeiro*  
TIAGO LUTIANI OLIVEIRA RIBEIRO  
Prefeito Municipal de Cascavel