



---

## PROJETO DE LEI Nº 037, DE 28 DE MARÇO DE 2023.

*Dispõe sobre 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 Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, regulamenta a Ouvidoria-Geral e cria o Conselho de Usuários de Serviços Públicos.*

O PREFEITO MUNICIPAL DE LAJEADO, Estado do Rio Grande do Sul,

FAÇO SABER que a Câmara Municipal de Vereadores aprovou e eu sanciono e promulgo a seguinte Lei:

### 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 Ouvidoria-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;

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;



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
PREFEITURA MUNICIPAL DE LAJEADO  
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO

---

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 Ouvidoria-Geral do Poder Executivo está vinculada à Secretaria de Administração, 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.

§ 1º As unidades setoriais de ouvidorias serão, preferencialmente, diretamente subordinadas à autoridade máxima do órgão ou da entidade.

§ 2º As atividades de ouvidoria das unidades setoriais ficarão sujeitas à orientação normativa e à supervisão técnica da Ouvidoria-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:

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;



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
PREFEITURA MUNICIPAL DE LAJEADO  
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO

---

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 Ouvidoria-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:

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.

## Seção II Das Manifestações

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

Art. 9º 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.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
PREFEITURA MUNICIPAL DE LAJEADO  
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO

---

§ 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 Ouvidoria-Geral do Poder Executivo para que faça o encaminhamento adequado.

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, imediatamente, reduzida a termo.

Art. 11 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.

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



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
PREFEITURA MUNICIPAL DE LAJEADO  
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO

---

respectivo número de protocolo;

III - análise e obtenção de informações, quando necessário;

IV - decisão administrativa final;

V - ciência ao usuário.

Art. 13 A Ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até 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 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 dez dias a contar do seu recebimento, a Ouvidoria deverá solicitar a complementação de informações que deverá ser atendida em até 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 vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

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 Ouvidoria-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

Art. 15 A Ouvidoria-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



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
PREFEITURA MUNICIPAL DE LAJEADO  
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO

---

públicos.

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 a Secretaria de Administração;

II – disponibilizado integralmente na página oficial do Poder Executivo na internet.

Seção IV  
Da Organização

Art. 18 A estrutura administrativa da Ouvidoria-Geral será composta por um Ouvidor-Geral e servidores designados pelo Prefeito.

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;



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
PREFEITURA MUNICIPAL DE LAJEADO  
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO

---

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;

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 Lajeado.

#### 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



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
PREFEITURA MUNICIPAL DE LAJEADO  
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO

---

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 DO CONSELHO DE USUÁRIOS

Art. 25 É criado o Conselho de Usuários dos Serviços Públicos como órgão consultivo, vinculado à Secretaria de Administração, 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 8 (oito) membros, sendo:

- I - 04 representantes dos usuários de serviços públicos, sendo:
  - a) 02 (dois) representantes de pessoas físicas;
  - b) 02 (dois) representantes de pessoas jurídicas;
- II - 04 representantes do Poder Executivo, sendo:
  - a) 02 (dois) membros da Ouvidoria-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





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
PREFEITURA MUNICIPAL DE LAJEADO  
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO

---

publicado no veículo de imprensa oficial e em jornal de circulação local, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias e ampla divulgação.

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 DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 31 As autoridades ou servidores dos órgãos e entidades abrangidos por esta Lei colaborarão e prestarão informações à Ouvidoria-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 Ficam revogadas eventuais disposições em contrário, entrando em vigor esta Lei, na data de sua publicação.

**MARCELO CAUMO**  
**PREFEITO**



---

**JUSTIFICATIVA AO PROJETO DE LEI Nº 037/2023**

Expediente: 21322/2020

**SENHORA PRESIDENTE,  
SENHORES VEREADORES.**

Encaminhamos a essa Casa Legislativa o anexo Projeto de Lei que dispõe sobre os procedimentos para a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos do Poder Executivo Municipal.

A Lei Federal nº 13.460/2017, dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, em observância ao que dispõe o art. 37, § 3º, da Constituição Federal, confira-se o texto legal:

Art. 37 [...]

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

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;

II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII;

III - a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública.

A Lei nº 13.460/2017 é norma nacional, aplicável a todos os entes da Federação (tanto para administração direta, quanto indireta), incluindo todos os seus serviços, conforme dispõe seu art. 1º, caput e § 1º.

Em consonância à Lei nº 13.460/2017, os serviços públicos e o atendimento ao usuário devem ser realizados de forma adequada, observando os seguintes princípios: regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia. A norma em exame também indica as diretrizes a serem observadas para a adequada prestação dos serviços públicos e direitos básicos do usuário, conforme consta em seu art. 5º.

Por outro lado, a lei também estabeleceu os deveres do usuário, podendo-se citar: utilizar adequadamente os serviços (procedendo com urbanidade e boa-fé), prestar as informações pertinentes quando solicitadas, colaborar para a boa prestação dos serviços e preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhes são prestados os serviços.

Importa destacar que a Lei nº 13.460/2017 impõe a todos os órgãos e entidades abrangidos pela norma a divulgação de Carta de Serviços, que tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados, suas formas de acesso e os padrões de qualidade de atendimento ao público. Tal serviço já está disponível a todos os cidadãos por meio do portal da Prefeitura de Lajeado.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
PREFEITURA MUNICIPAL DE LAJEADO  
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO

---

A Lei nº 13.460/2017 também regulamenta a participação dos usuários nos serviços públicos, mediante manifestações - reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos – (arts. 9º a 12), bem como, por meio do Conselho de Usuários, criado nesta propositura.

Cabe destacar que as ouvidorias passam a ter relevante papel, pois instituídas com o objetivo de servir de elo de comunicação entre a população e o Poder Público. Quanto às ouvidorias, a Lei nº 13.460/2017 prevê as seguintes atribuições precípuas:

Art. 13 As ouvidorias terão como atribuições precípuas, 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;

VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Feitos tais esclarecimentos sobre a Lei nº 13.460/2017, cabe destacar que cumpre ao Município regulamentar a lei federal em âmbito local. Com isso, a propositura em tela tem o objetivo de disciplinar a norma federal no âmbito do Poder Executivo Municipal.

No que se refere à Ouvidoria, importa relatar que a Lei Municipal nº 7940/2007 criou o Departamento de Ouvidoria Pública Municipal. Tal lei foi revogada pela Lei nº 9076/2013. Posteriormente, a Ouvidoria Municipal é mencionada na Lei 9938/2015, sendo revogada em 2016 pela Lei nº 10.330/2016.

A partir de 1º de janeiro de 2017, vinculada à Secretaria de Administração, a Ouvidoria passou a funcionar oficialmente, em local adequado e com servidores designados para a atividade. Com a edição da Lei nº 11.157/2021, que trata da nova estrutura administrativa do Poder Executivo Municipal, a Ouvidoria-Geral continuou vinculada à SEAD, conta com Ouvidor e servidores designados para o desempenho das atividades.

Além disso, a Carta de Serviços ao usuário já está disponibilizada no site da Prefeitura e o Conselho de Usuários depende da aprovação da presente lei para sua criação.

Diante das argumentações acima expostas, solicitamos apreciação da proposta pela Casa Legislativa em regime de urgência, nos termos do art. 41 da Lei Orgânica Municipal.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
PREFEITURA MUNICIPAL DE LAJEADO  
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO

---

Atenciosamente,

**LAJEADO, 27 DE MARÇO DE 2023.**

**MARCELO CAUMO  
PREFEITO**