



**Lei nº 1359/2024**

**Araguatins, 21 de junho de 2024.**

**“Institui a Ouvidoria-geral do Município, e dá outras providências”.**

O Prefeito do Município de Araguatins, Estado do Tocantins, no uso de suas atribuições legais, que lhe conferem o art. 91 da Lei Orgânica do Município, faz saber que a Câmara Municipal de Araguatins aprovou e ele, sanciona a seguinte:

**CAPÍTULO I**

**DAS DISPOSIÇÕES COMUNS**

**Art. 1º.** Regulamenta os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública municipal, direta e indireta, de que trata a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

**Art. 2º.** Para os efeitos desta Lei, considera-se:

- - Usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;
- - Serviço público: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;
- - Agente público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;
- - 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;
- - Reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;
- - Denúncia: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- - Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo Município;
- - Elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
- - Solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração.

**CAPÍTULO II**

**DA OUVIDORIA MUNICIPAL**

**Art. 3º.** A Ouvidoria-Geral é o órgão responsável, de forma prioritária, pelo tratamento das reclamações e denúncias relativas à prestação dos serviços públicos da administração pública 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 art. 37 da Constituição Federal, podendo receber ainda, sugestões e elogios.

**Art. 4º.** A Ouvidoria-Geral do Município de Araguatins/TO tem as seguintes atribuições:

- - Receber e apurar denúncias, reclamações, críticas e pedidos de informação sobre atos considerados ilegais comissivos ou omissivos, arbitrários, desonestos, indecorosos, ou que contrariem o interesse público, praticados por servidores públicos do município de Araguatins/TO ou agentes públicos;
- - Diligenciar junto às unidades da Administração competentes para a prestação por estes, de informações e esclarecimentos sobre atos praticados ou de sua responsabilidade, objeto de reclamações ou pedidos de informações, na forma do inciso I deste artigo;
- - Cobrar respostas coerentes das unidades a respeito das manifestações a eles encaminhados e levar ao conhecimento da direção do órgão ou entidade os eventuais descumprimentos;
- - Manter sigilo, quando solicitado, sobre as reclamações ou denúncias, bem como sobre sua fonte, providenciando, junto aos órgãos competentes, proteção aos denunciantes;
- - Informar ao usuário as providências adotadas em razão de seu pedido, excepcionados os casos em que a lei assegurar o



dever de sigilo;

- - Elaborar e publicar, mensalmente, relatório de suas atividades e avaliação da qualidade dos serviços públicos municipais;
- - Encaminhar relatório mensalmente de suas atividades ao Prefeito;
- - Realizar ou apoiar iniciativas de cursos, seminários, encontros, debates, pesquisas e treinamento que tratam sobre temas da Ouvidoria-Geral;
- - Comunicar ao órgão da administração direta e indireta competente para a apuração de todo e qualquer ato lesivo ao patrimônio público de que venha a ter ciência em razão do exercício de suas funções, mantendo atualizado arquivo de documentação relativa às reclamações, denúncias e representações recebidas;
- - Resguardar o sigilo das informações, mantendo atualizado arquivo de documentação relativa às reclamações, denúncias e representações recebidas;
- - Atender o usuário de forma adequada, observando os princípios da regularidade, continuidade e efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;
- - Garantir respostas conclusivas aos usuários; e
- - Promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou entidade pública sem prejuízo de outros órgãos competentes.

**Parágrafo único.** Não serão objeto de apreciação, por parte da Administração Municipal, as questões pendentes de decisão judicial.

**Art. 5º.** Compete à Ouvidoria-Geral do Município:

- - 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;
- - 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;
- - Promover políticas de capacitação e treinamento relacionadas às atividades dos responsáveis por ações de ouvidoria e defesa do usuário de serviços públicos;
- - 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;
- - Propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

**Art. 6º.** São direitos básicos do usuário:

- - Participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;
- - Obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;
- - 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 527, de 18 de novembro de 2011;
- - Proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;
- - Atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade; e
- - Obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet, especialmente sobre:

1. Horário de funcionamento das unidades administrativas;
2. Serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;
3. Acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações;
4. Situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado; e
5. Valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para compreensão exata do estorno do serviço prestado.

**Art. 7º.** Será assegurada ao usuário a obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço e na internet por meio do site oficial da Prefeitura Municipal, especialmente sobre:

- - O horário de funcionamento das unidades administrativas;



- - Os serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;
- - O acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações;
- - A situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado; e
- - O valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.

**Art. 8º.** 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; e
- IV - Preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata esta Lei.

**Art. 9º.** As manifestações dos usuários observarão os princípios da eficiência e da celeridade visando a sua efetiva resolução, especialmente sobre:

- - Recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;
- - Emissão de comprovante de recebimento da manifestação com o número de protocolo;
- - Análise e obtenção de informações, quando necessário;
- - Acompanhamento do pedido pela internet;
- - Decisão administrativa final;
- - Ciência ao usuário, e
- - Satisfação do usuário.

**Art. 10º.** As manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral serão encaminhadas às unidades envolvidas para que possam:

- - No caso de reclamações: explicar o fato, corrigi-lo ou não reconhecê-lo como verdadeiro;
- - No caso de denúncias: receber, examinar e encaminhar às unidades administrativas competentes do órgão ou entidade;
- - No caso de sugestões: adotá-las, estudá-las ou justificar a impossibilidade de sua adoção;
- - No caso de consultas: responder às questões dos solicitantes; e
- - No caso de elogios: conhecer os aspectos positivos e admirados da atividade ou do trabalho.

**Parágrafo único.** Em se tratando as manifestações de denúncias e reclamações referentes aos dirigentes, servidores ou atividades e serviços prestados pelo órgão ou entidade, a Ouvidoria-Geral dará o devido encaminhamento aos órgãos de controle e de correição, no âmbito institucional para adoção das medidas cabíveis.

**Art. 11º.** O não cumprimento do disposto do art. 10 deste Decreto sujeitará o dirigente de órgão ou entidade, setor ou servidor à apuração de sua responsabilidade, por meio dos procedimentos administrativos pertinentes, mediante representação da Ouvidoria-Geral.

**Art. 12º.** A manifestação do usuário poderá ser apresentada nos seguintes canais de comunicação:

- - Por meio de formulário eletrônico, disponível no Sistema de Ouvidoria-Geral;
- - Por correspondência enviada para o endereço da Ouvidoria-Geral;
- - No Posto de Atendimento Presencial Exclusivo.

**Art. 13º.** A identificação completa do usuário não é obrigatória, mas é desejável na medida em que contribui com a instrução das manifestações.



- **1º.** O anonimato será garantido quando solicitado, nos termos da Lei.
- **2º.** A identificação do usuário seguirá a seguinte denominação:
  - - Identificada: quando o cidadão informa um meio de contato e autoriza sua identificação;
  - - Sigilosa: quando o cidadão informa um meio de contato e solicita que seja guardado sigilo sobre a sua identificação; e
  - - Anônima: quando o cidadão não informa um meio de contato.
- **3º.** Entende-se como meio de contato, nos termos do § 2º deste artigo, o endereço, número de telefone e/ou celular e e-mail do usuário.

**Art. 14º.** As manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral poderão ser complementadas pelo usuário por solicitação da Ouvidoria-Geral quando está identificar que os subsídios são insuficientes para atendimento da demanda por parte da Administração.

**Parágrafo único.** As informações complementares deverão ser prestadas pelo usuário no prazo de 10 (dez) dias a contar da manifestação da Ouvidoria-Geral.

**Art. 15º.** As manifestações dos usuários recebidas pela Ouvidoria-Geral serão analisadas e encerradas quando não for competência da Administração Pública Municipal, e encaminhadas ao órgão competente.

**Art. 16º.** Caberá aos interlocutores as seguintes atribuições:

- - Cumprir as manifestações no prazo previsto na respectiva demanda;
- - Prestar esclarecimentos relacionados com o conteúdo das manifestações do usuário;
- - Complementar as manifestações, quando solicitado pelo usuário.

## SEÇÃO I

### PROCEDIMENTO DAS DENÚNCIAS

**Art. 17º.** As denúncias recebidas pela Ouvidoria-Geral serão objeto de averiguação, desde que contenham os seguintes requisitos mínimos:

- - Identificação do órgão/entidade e/ou do servidor público da Administração Municipal, cujo ato ou conduta tenha sido apontado irregular ou contrário à ética ou à moralidade; e
- - Fundamentação mínima que possibilite a averiguação dos fatos relatados, descrita de forma clara, simples e objetiva.

**Art. 18º.** As denúncias recebidas pela Ouvidoria-Geral poderão ser encerradas quando:

- - Não for da competência da Administração Pública Municipal;
- - Não apresentar elementos mínimos indispensáveis a sua apuração;
- - O denunciante:
  1. Deixar de expor os fatos conforme a verdade;
  2. Deixar de proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;
  3. Agir de modo temerário; e
  4. Deixar de prestar as informações complementares no prazo de 10 (dez) dias.

## SEÇÃO II

### DOS PRAZOS

**Art. 19º.** Na tramitação das manifestações recebidas devem ser observados os seguintes prazos:

- - 3 (três) dias para a Ouvidoria-Geral registrar no sistema as manifestações recebidas, quando não for possível fazer o



registro on-line simultaneamente à manifestação;

- - 30 (trinta) dias para responder ao usuário do serviço público, prazo que poderá ser prorrogado de forma justificada uma única vez, por igual período;

**Parágrafo único.** A Ouvidoria-Geral poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis de forma justificada uma única vez, por igual período.

## SEÇÃO III

### DA CARTA DE SERVIÇO

**Art. 20º.** 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:

- - Serviços oferecidos;
- - Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;
- - Principais etapas para processamento do serviço;
- - Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
- - Forma de prestação do serviço; e
- - 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:

- - Prioridades de atendimento;
- - Previsão de tempo de espera para atendimento;
- - Mecanismos de comunicação com os usuários;
- - Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários; e
- - 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.

## SEÇÃO IV

### DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

**Art. 21º.** Os órgãos e entidades da Administração Municipal deverão avaliar os serviços prestados nos seguintes aspectos:

- - Satisfação do usuário com o serviço prestado;
- - Qualidade do atendimento prestado ao usuário;
- - Cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;
- - Quantidade de manifestações de usuários;
- - Medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

**Art. 22º.** A pesquisa de satisfação será realizada uma vez ao ano e seus resultados estatísticos serão disponibilizados no site da administração na internet.

## SEÇÃO V

### DO RELATÓRIO DE GESTÃO



**Art. 23º.** A Ouvidoria-Geral deverá elaborar, anualmente, relatório de gestão, que aponte falhas e proponha melhorias nas prestações de serviços públicos relativo às manifestações encaminhadas por usuários.

**Art. 24º.** O relatório de gestão deverá indicar, ao menos:

- - O número de manifestações recebidas no ano anterior;
- - Os motivos das manifestações;
- - A análise dos pontos recorrentes; e
- - As providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

**Art. 25º.** O relatório de gestão será:

- - Encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence à unidade de ouvidoria; e
- - Disponibilizado integralmente na internet.

### CAPÍTULO III

#### DO OUVIDOR-GERAL

**Art. 26º.** O Ouvidor-Geral será servidor público, designado através de portaria pelo Prefeito Municipal.

- **1º** Em caso de férias ou afastamento superiores a 30 (trinta) será designado seu substituto.

**Art. 27º.** O Ouvidor-Geral, no exercício de suas funções, deverá guardar sigilo referente a informações levadas a seu conhecimento nos casos em que a lei e o usuário expressamente o requerer.

**Art. 28º.** Compete ao Ouvidor-Geral do Município:

- - Propor ao Secretário da Pasta a normatização do acesso ao Sistema de Ouvidoria, informando padronizando e divulgando os seus procedimentos;
- - Encaminhar a demanda apresentada ao sistema de ouvidoria à Secretaria competente, monitorando a providência adotada por ela;
- - Responder ao usuário da ouvidoria no prazo legal, garantindo a celeridade da tramitação da demanda;
- - Atuar com transparência, humanidade, sensibilidade, integridade, imparcialidade, solidariedade e justiça, observando os princípios constitucionais;
- - Propor medidas que aumentem a eficiência do serviço público municipal;
- - Propor aos órgãos da Administração Pública Municipal direta e indireta, bem como às entidades privadas, resguardadas as respectivas competências, a instauração de sindicâncias, inquéritos e outras medidas destinadas à apuração das responsabilidades administrativas, civis e criminais, com a ciência ou autorização do Secretário da Pasta a qual está substituindo;
- - Requisitar, diretamente e sem qualquer ônus, de qualquer órgão municipal, informações, certidões ou cópias de documentos relacionados com as reclamações ou denúncias recebidas, na forma da lei;
- - Recomendar a adoção de providências que entender pertinentes e necessárias ao aperfeiçoamento dos serviços prestados pela Administração Pública Municipal à população;
- - Recomendar aos órgãos da Administração Pública Municipal direta e indireta, bem como das entidades privadas a adoção de mecanismos que dificultem e impeçam a violação do patrimônio público e outras irregularidades comprovadas.

### CAPÍTULO IV

#### DO CONSELHO DE USUÁRIOS

**Art. 29º.** Fica criado o Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos – COMUSP – como órgão deliberativo e consultivo, vinculado à Ouvidoria-Geral do Município, com a finalidade de aprimorar a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos.



**Art. 30º.** São atribuições do Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos:

- - Acompanhar a prestação dos serviços;
- - Participar na avaliação dos serviços;
- - Propor melhorias na prestação dos serviços;
- - Contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário;
- - Acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor;
- - Opinar sobre a indicação do Ouvidor-Geral do Município, quando solicitado;
- - Manifestar-se quanto às consultas que lhe forem submetidas.

**Art. 31º.** O Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos, observados os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, será composto por 5 (cinco) membros, sendo:

- - 3 (três) representantes dos usuários de serviços públicos municipais;
- - 2 (dois) representantes dos órgãos da Administração Pública Municipal, sendo:

1. 1 (um) membro da Secretaria Municipal da Administração;
2. 1 (um) membro do Gabinete do Prefeito.

- **1º** Os representantes dos órgãos da Administração Municipal 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 jornal de circulação local, com antecedência mínima de 1 (um) mês e ampla divulgação.

**Art. 32º.** O mandato de conselheiro será de 2 (dois) anos, permitida uma recondução por 1 (um) mandato consecutivo.

**Art. 33º.** O desempenho da função de membro do Conselho Municipal de Usuários de Serviços Públicos será gratuito e considerado de relevância para o Município.

**Art. 34º.** O Conselho Municipal de Usuários de Serviços Públicos elaborará seu regimento interno que deverá ser submetido ao Prefeito Municipal para aprovação.

## **CAPÍTULO V**

### **DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Art. 35º.** A Ouvidoria elaborará seu regimento interno no prazo de 60 (sessenta) dias após a publicação desta Lei que será submetido à apreciação do Prefeito Municipal, que o instituirá por Decreto.

**Art. 36º.** Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogando as disposições em contrário.

**Gabinete do Prefeito Municipal de Araguatins**, Estado do Tocantins, em 21 de junho de 2024.

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

**AQUILES PERREIRA DE SOUSA**

Prefeito Municipal

**ANTONIO EDSON RODRIGUES GOMES**

Secretário Municipal de Administração



A autenticidade deste documento pode ser conferida pelo QRCode ou no Site <https://www.araguatins.to.gov.br/assinex-validador> por meio do Código de Verificação: **Tipo de Acesso: 1002** e **Chave: MAT-d6399c-21062024192939**