Declaramos para os devidos fins que este documento foi afixado hoje no Placar da Câmara Municipal de Sta. Helena de Goiás para conhecimento público 13/10/20
Eliane Alves Holanda

LEI MUNICIPAL Nº 3.074 DE 24 DE AGOSTO DE 2020.

Declaramos para os devidos fins que este documento foi afixado hoje no Placar da Prefeitura Municipal de Santa Helena de Goiás, para conhecimento Público.
Santa Helena de Goiás - GO 25/08/2020
Lucilene Ribeiro de Araújo Silva
Controladoria Geral do Município
Matrícula 624168

Cria a Ouvidoria Geral do Município, no âmbito do Poder Executivo, dispõe sobre a atuação dos responsáveis por ações de ouvidoria e a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos, e dá outras providências

A CÂMARA MUNICIPAL DE SANTA HELENA DE GOIÁS APROVA, E EU, PREFEITO MUNICIPAL, SANCIONO A SEGUINTE LEI.

CAPÍTULO I
DAS 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, inclusive da Administração Indireta, de que trata a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e institui a Ouvidoria-Geral do Poder Executivo e 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;

Rua Vereador Edurvaldo Veloso do Carmo, nº 510, Centro
Santa Helena de Goiás-GO – CEP 75920-000
e-mail: proc.municipal@santahelena.go.gov.br

Declaramos para os devidos fins que este documento foi afixado hoje no Placar da Prefeitura Municipal de Santa Helena de Goiás, para conhecimento Público.
Santa Helena de Goiás - GO 25/08/2020.
Lucilene Ribeiro de Araújo Silva
Controladoria Geral do Município
Matrícula 624168

III - agente público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, 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 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 Pública Municipal.

X - complementação de informação: Requerimento realizado quando as informações apresentadas pelo usuário não forem suficientes para a resposta adequada da manifestação, quando faltar algum dado que seja imprescindível para a resposta ou quando for confusa a manifestação, não sendo possível respondê-la da forma como foi elaborada.

XI - Decisão Administrativa Final: é a resposta final à manifestação, apresentando, conforme o caso a procedência ou improcedência do pedido

Declaramos para os devidos fins que este documento foi afixado hoje no Placar da Câmara Municipal de Sta. Helena de Goiás para conhecimento público 13/10/20
Celiane Alves Holanda

Declaramos para os devidos fins que este documento foi afixado hoje no Placar da Prefeitura Municipal de Santa Helena de Goiás, para conhecimento Público.
Santa Helena de Goiás - GO 25 / 08 / 2020
Lucilene Ribeiro de Araújo Silva
Controladoria Geral do Município
Matrícula 624168

CAPITULO II

DA OUVIDORIA DO PODER EXECUTIVO MUNICIPAL

Art. 3º Fica criada a Ouvidoria-Geral do Poder Executivo, vinculada a Controladoria Geral do Município, 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, inclusive da Administração Pública Indireta, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.

Art. 4º Podem ser instituídas, por meio de ato regulamentar, unidades setoriais de ouvidorias nos órgãos ou entidades do Poder Executivo e da Administração Pública Indireta, ou designado servidor responsável pelas atividades de ouvidoria em cada órgão;

§ 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.

§ 3º Caberá a Controladoria Geral do Município, a instituição de atos regulamentares para a Ouvidoria Geral, submetidas a apreciação do Prefeito Municipal.

SEÇÃO I

DAS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA GERAL

Art. 5 º A Ouvidoria Geral do Município tem as seguintes atribuições:

I - receber e apurar denúncias, reclamações, críticas e pedidos de informação sobre atos considerados ilegais comissivos ou omissivos, arbitrários, desonestos, indecorosos, ou que

Declaramos para os devidos fins que este documento foi afixado hoje no Placar da Câmara Municipal de Sta. Helena de Goiás para conhecimento público 13 / 10 / 20
Celiana Alves Holanda

Rua Vereador Eduvaldo Veloso do Carmo, nº 510, Centro
Santa Helena de Goiás-GO – CEP 75920-000
e-mail: proc.municipal@santahelena.go.gov.br

Declaramos para os devidos fins que este documento foi afixado hoje no Placar da Prefeitura Municipal de Santa Helena de Goiás, para conhecimento Público.
Santa Helena de Goiás - GO 25 / 08 / 2020
Lyciane Ribeiro de Araújo Silva
Controladoria Geral do Município
Matricula 624168

contrariem o interesse público, praticados por servidores públicos ou agentes públicos do Poder Executivo;

II - cobrar respostas das unidades a respeito das manifestações a eles encaminhadas e levar ao conhecimento da direção do órgão ou entidade os eventuais descumprimentos;

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

IV - informar ao usuário as providências adotadas em razão de seu pedido, excepcionados os casos em que a lei assegurar o dever de sigilo;

V - elaborar e publicar, mensalmente, relatório de suas atividades e avaliação da qualidade dos serviços públicos municipais;

VI - encaminhar relatório mensalmente de suas atividades à Controladoria Geral do Município, que submeterá a apreciação do Prefeito Municipal;

VII – realizar ou apoiar iniciativas de cursos, seminários, encontros, debates, pesquisas e treinamento que tratam sobre temas da Ouvidoria Geral;

VIII - comunicar ao órgão da administração direta e indireta competente, com ciência e anuência do Controlador Geral, 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;

IX - resguardar o sigilo das informações, mantendo atualizado arquivo de documentação relativa às reclamações, denúncias e representações recebidas;

X - atender o usuário de forma adequada, observando os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;

XI - garantir respostas conclusivas aos usuários;

Declaramos para os devidos fins que este documento foi afixado hoje no Placar da Câmara Municipal de Sta. Helena de Goiás para conhecimento público 13 / 10 / 20
Liliana Alves Holanda

Rua Vereador Eduvaldo Veloso do Carmo, nº 510, Centro
Santa Helena de Goiás-GO – CEP 75920-000
e-mail: proc.municipal@santahelena.go.gov.br

Declaramos para os devidos fins que este documento foi afixado hoje no Placar da Prefeitura Municipal de Santa Helena de Goiás, para conhecimento Público.
Santa Helena de Goiás - GO 25 / 08 / 2020.
Lucilene Ribeiro de Araújo Silva
Controladoria Geral do Município
Matrícula 624168

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

Art. 6º Compete à Ouvidoria Geral do Município:

I - executar as atividades de ouvidoria previstas no art. 13 da Lei nº 13.460, de 2017;

II - propor ações e sugerir prioridades nas atividades de ouvidoria de sua área de atuação;

III - informar ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo a respeito do acompanhamento e da avaliação dos programas e dos projetos de atividades de ouvidoria;

IV – organizar e divulgar informações sobre atividades de ouvidoria e procedimentos operacionais;

V - processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços públicos prestados, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei nº 13.460, de 2017; e

VI - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimorar a prestação de serviços públicos e para corrigir falhas.

VII - estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei nº 13.460, de 2017;

VIII - monitorar a atuação das unidades setoriais, caso existentes, do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo no tratamento das manifestações recebidas;

Declaramos para os devidos fins que este documento foi afixado hoje no Placar da Câmara Municipal de Sta. Helena de Goiás para conhecimento público 13 / 10 / 20
Liliane Alves Holanda

Rua Vereador Eduvaldo Veloso do Carmo, nº 510, Centro
Santa Helena de Goiás-GO – CEP 75920-000
e-mail: proc.municipal@santahelena.go.gov.br

Declaramos para os devidos fins que este documento foi afixado hoje no Placar da Prefeitura Municipal de Santa Helena de Goiás, para conhecimento Público.
Santa Helena de Goiás - GO 25/08/2020.
Lucilene Ribeiro de Araújo Silva
Controladoria Geral do Município
Matrícula 624168

IX - promover a capacitação e o treinamento relacionados com as atividades de ouvidoria e de proteção e defesa do usuário de serviços públicos;

X - manter sistema informatizado de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades da administração pública a que se refere o art. 2º, com vistas ao recebimento, à análise e ao atendimento das manifestações enviadas para as unidades setoriais, caso existam, do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo;

XI - definir, em conjunto com Secretaria de Gestão e Finanças, metodologia padrão para aferir o nível de satisfação dos usuários de serviços públicos;

XII - manter base de dados com as manifestações recebidas de usuários;

XIII - sistematizar as informações disponibilizadas pelas unidades setoriais, caso existentes, do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo, consolidar e divulgar estatísticas, inclusive aquelas indicativas de nível de satisfação dos usuários com os serviços públicos prestados, com ciência e anuência do Controlador Geral do Município;

XIV - propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

XV - Orientar a atuação dos servidores, promovendo a capacitação e o treinamento relacionados às atividades de ouvidoria;

XVI – Recomendar em conjunto com a Controladoria Geral do Município a instauração de procedimentos administrativos para exame técnico das questões e a adoção de medidas necessárias para a adequada prestação do serviço público, quando for o caso;

XVII - Auxiliar no aprimoramento da qualidade dos serviços prestados;

XVIII – Contribuir para disseminação de formas de acesso da população no acompanhamento e fiscalização da prestação de serviços públicos municipais.

Declaramos para os devidos fins que este documento foi afixado hoje no Placar da Câmara Municipal de Sta. Helena de Goiás para conhecimento público 13/10/20
Celiane Alves Miranda

Rua Vereador Eduvaldo Veloso do Carmo, nº 510, Centro
Santa Helena de Goiás-GO – CEP 75920-000
e-mail: proc.municipal@santahelena.go.gov.br

Declaramos para os devidos fins que este documento foi afixado hoje no Placar da Prefeitura Municipal de Santa Helena de Goiás, para conhecimento Publico.
Santa Helena de Goiás - GO 25/08/2020
Lucilene Ribeiro de Araújo Silva
Controladoria Geral do Município
Matrícula 624168

XIX - organizar e interpretar as informações colhidas das áreas técnicas sobre assuntos de sua competência;

XX - estimular as ações de democracia participativa;

Parágrafo único: Os canais de atendimento ao usuário de serviços públicos dos órgãos e das entidades da administração pública serão submetidos a supervisão técnica das unidades setoriais, caso existentes, do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo quanto ao cumprimento do disposto nos art. 13 e art. 14 da Lei nº 13.460, de 2017.

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 servicos 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 ATRIBUIÇÕES DO OUVIDOR

Art. 8º O Ouvidor deverá ser servicor público, podendo ser efetivo ou comissionado, designado através de ato do Prefeito Municipal.

Art. 9º O Ouvidor, no exercíc o 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.

Parágrafo único: Ao ouvidor será assegurado plena autonomia em sua atuação.

Declaramos para os devidos fins que este documento foi afixado hoje no Placar da Câmara Municipal de Sta. Helena de Goiás para conhecimento público 13/10/20
Eliane Alves Holanda

Rua Vereador Eduvaldo Veloso do Carmo, nº 510, Centro
Santa Helena de Goiás-GO – CEP 75920-000
e-mail: proc.municipal@santahelena.go.gov.br

Declaramos para os devidos fins que este documento foi afixado hoje no Placar da Prefeitura Municipal de Santa Helena de Goiás, para conhecimento Público.
Santa Helena de Goiás - GO 25 / 08 / 2020.
Lucilene Ribeiro de Araújo Silva
Controladoria Geral do Município
Matrícula 624168

Art. 10 Compete ao Ouvidor-Geral do Município:

I – propor ao Controlador Geral do Município, a normatização do acesso ao Sistema de Ouvidoria, informando, padronizando e divulgando os seus procedimentos;

II - encaminhar a demanda apresentada ao sistema de ouvidoria à Secretaria competente, monitorando a providência adotada por ela;

III - responder ao usuário da ouvidoria no prazo legal, garantindo a celeridade da tramitação da demanda;

IV - atuar com transparência, humanidade, sensibilidade, integridade, imparcialidade, solidariedade e justiça, observando os princípios constitucionais;

V - propor medidas que aumentem a eficiência do serviço público municipal;

VI - propor aos órgãos da Administração Pública Municipal direta e indireta, bem como as 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 Controlador Geral do Município.

VII - 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;

VIII - recomendar a adoção de providências que entender pertinentes e necessárias ao aperfeiçoamento dos serviços prestados pela Administração Pública Municipal à população, com ciência e autorização do Controlador Geral do Município;

IX – recomendar, com ciência e autorização do Controlador Geral do Município, aos órgãos da Administração Pública Municipal direta e indireta, bem como das entidades privadas a adoção

Declaramos para os devidos fins que este documento foi afixado hoje no Placar da Câmara Municipal de Sta. Helena de Goiás para conhecimento público 13 / 10 / 20
Eliane Alves Holanda

Rua Vereador Edvaldo Veloso do Carmo, nº 510, Centro
Santa Helena de Goiás-GO – CEP 75920-000
e-mail: proc municipal@santahelena.go.gov.br

Declaramos para os devidos fins que este documento foi afixado hoje no Placar da Prefeitura Municipal de Santa Helena de Goiás, para conhecimento Público.
Santa Helena de Goiás - GO 25 / 08 / 2020.
Lucilene Ribeiro de Araújo Silva
Controladoria Geral do Município
Matrícula 624168

de mecanismos que dificultem e impeçam a violação do patrimônio público e outras irregularidades comprovadas.

SEÇÃO III

DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 11 As manifestações poderão ser apresentadas por meio dos seguintes canais de comunicação:

I - por meio de formulário eletrônico, disponível no site www.santahelena.go.gov.br;

II - por correspondência convencional;

III – na sala de atendimento presencial exclusivo;

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

Art. 12 – As manifestações recebidas serão classificadas e atendidas pela Ouvidoria, que tomará as seguintes providências

I - fornecerá resposta direta imediatamente ao solicitante, sem o concurso de outras unidades administrativas sempre que tiver os dados e informações suficientes para pleno atendimento da manifestação ou puder obtê-los, de forma segura, nas bases de dados disponibilizadas pela Prefeitura Municipal;

II - na hipótese da Ouvidoria não dispor de elementos suficientes para pleno atendimento da manifestação, deverá requisitá-los às unidades administrativas responsáveis, que terão prazo de até 10 (dez) dias para responder;

Declaramos para os devidos fins que este documento foi afixado hoje no Placar da Câmara Municipal de Sta. Helena de Goiás para conhecimento público 13 / 10 / 20
Eliana Alves Holanda

Rua Vereador Eduvaldo Veloso do Carmo, nº 510, Centro
Santa Helena de Goiás-GO – CEP 75920-000
e-mail: proc.municipal@santahelena.go.gov.br

Declaramos para os devidos fins que este documento foi afixado hoje no Placar da Prefeitura Municipal de Santa Helena de Goiás, para conhecimento Público.
Santa Helena de Goiás - GO 25 / 08 / 2020.

Lucilene Ribeiro de Araújo Silva
Controladoria Geral do Município
Matrícula 624168

III - na hipótese do inciso anterior, a Ouvidoria elaborará resposta clara, sucinta objetiva ao interessado, com base nas informações ou esclarecimentos prestados pela unidade administrativa competente;

§ 1° Nos casos de prestação de serviço, a unidade responsável deverá realizar a prestação de serviço no prazo máximo de 20 (vinte) dias e/ou informar a Ouvidoria Municipal o prazo para execução, com a devida justificativa.

§ 2° Nos casos da classificação atribuída pelo usuário quando do encaminhamento da manifestação não estiver adequada poderá ser alterada pela Ouvidoria.

§ 3° Com exceção do artigo 2°, inciso VI, todas as manifestações deverão ser respondidas ao interessado. Tratando-se de manifestacão que não seja competência da Prefeitura Municipal, a Ouvidoria deverá indicar o órgão ou autoridade competente para seu recebimento.

§ 4°- São requisitos de admissibilidade do processamento das denúncias recebidas pela ouvidoria:

I - referir-se a matéria de competência da Prefeitura Municipal;

II - ser redigida com clareza;

III - conter informações sobre o fato, a autoria, as circunstâncias e os elementos de convicção;

IV - indicar as provas que deseja produzir ou indício da existência do fato denunciado.

Declaramos para os devidos fins que este documento foi afixado hoje no Placar da Câmara Municipal de Sta. Helena de Goiás para conhecimento público 13/10/20
Celiane Alves Holanda

Rua Vereador Eduvaldo Veloso do Carmo, nº 510, Centro
Santa Helena de Goiás-GO – CEP 75920-000
e-mail: proc.municipal@santahelena.go.gov.br

Declaramos para os devidos fins que este documento foi afixado hoje no Placar da Prefeitura Municipal de Santa Helena de Goiás, para conhecimento Público.
Santa Helena de Goiás - GO 25/08/2020.
Lucilene Ribeiro de Araújo Silva
Controladoria Geral do Município
Matrícula 924158

V - quando tratarem de assuntos que possa vir a ofender a integridade moral do servidor, devem estar instruídas com indícios dos fatos ocorridos;

VI - devem se fundar em fatos de possível apuração;

VII - devem apresentar provas ou indícios de provas que possam ser utilizados para levantamentos de informações de verossimilhança dos elementos;

§ 5° - A denúncia trazida conhecimento da Ouvidoria, mesmo que anônima, passará por um juízo prévio de admissibilidade, e, caso admitida provisoriamente, deverá Ouvidoria levantar informações respeito da verossimilhança dos elementos.

§ 6° A denúncia que contenha elementos mínimos para averiguação da materialidade e/ou autoria dos fatos trazidos ao conhecimento da Prefeitura Municipal será recebida provisoriamente pela Ouvidoria, em despacho fundamentado do Ouvidor, mesmo que não preencha os requisitos admissibilidade.

§ 7° Na hipótese do parágrafo anterior, a Ouvidoria remeterá denúncia para unidade administrativa competente para levantamento de documentos e informações sobre fato, autoria, as circunstâncias e os elementos de convicção necessários instrução do feito.

§ 8° Após realização dos levantamentos, unidade administrativa responsável abrirá vistas ao interessado para manifestar-se sobre teor da denúncia e dos elementos probatórios.

§ 9° Após a abertura de vistas, a unidade administrativa competente, deverá encaminhar o processo ao Ouvidor que fará o juízo de admissibilidade em relação aos aspectos de autoria e materialidade, remetendo o processo ao Controlador Geral do Município que

Declaramos para os devidos fins que este documento foi afixado hoje no Placar da Câmara Municipal de Sta. Helena de Goiás para conhecimento público. 13/10/20
Celiana Alves Holanda

Rua Vereador Eduvaldo Veloso do Carmo, nº 510, Centro
Santa Helena de Goiás-GO – CEP 75920-000
e-mail: proc.municipal@santahelena.go.gov.br

Declaramos para os devidos fins que este documento foi afixado hoje no Placar da Prefeitura Municipal de Santa Helena de Goiás, para conhecimento Público.
Santa Helena de Goiás - GO 25/08/2020.
Lucilene Ribeiro de Araújo Silva
Assistente Técnico Geral do Município
Matrícula 624168

decidirá motivadamente pela admissão ou não, da denúncia. Caso seja recebida a Ouvidoria passará ser a autora da denúncia.

Art. 13 - Fica permitida a recepção eletrônica de manifestações, com ampla divulgação e acessibilidade, sem prejuízo de outras mídias de acesso, e sem prejuízo na denúncia pessoal na ouvidoria.

Art. 14 - A Ouvidoria do Poder Executivo elaborará e apresentará resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de trinta dias, contado da data de seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa, e notificarão o usuário de serviço público sobre a decisão administrativa.

§ 1º O procedimento de análise das manifestações observará os princípios da eficiência e da celeridade.

§ 2º Recebida à manifestação, a Ouvidoria deverá realizar análise prévia e, caso necessário, no prazo máximo de 05 (cinco dias), encaminhá-la às áreas responsáveis para providências. Visando a efetiva resolução da manifestação dos usuários, a Ouvidoria deve seguir 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;

IV - decisão administrativa final;

Declaramos para os devidos fins que este documento foi afixado hoje no Placar da Câmara Municipal de Sta. Helena de Goiás para conhecimento público 13/10/20
Eliana Alves Holanda

Rua Vereador Eduvaldo Veloso do Carmo, nº 510, Centro
Santa Helena de Goiás-GO – CEP 75920-000
e-mail: proc.municipal@santahelena.go.gov.br

Declaramos para os devidos fins que este documento foi afixado hoje no Placar da Prefeitura Municipal de Santa Helena de Goiás, para conhecimento Público.
Santa Helena de Goiás - GO 25/08/2020.
Ucilene Ribeiro de Araújo Silva
Controladoria Geral do Município
Matrícula 624168

V - ciência ao usuário.

§ 3º 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 vinte dias, sob pena de arquivamento da manifestação.

§ 4º Não serão admitidos pedidos de complementação sucessivos, exceto se referentes a situação surgida com a nova documentação ou com as informações apresentadas.

§ 5º A solicitação de complementação de informações suspenderá o prazo previsto no *caput*, que será retomado a partir da data de resposta do usuário.

§ 6º A falta de complementação da informação pelo usuário de serviços públicos no prazo estabelecido no § 3º acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

§ 7º O Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo poderá solicitar informações às áreas dos órgãos e das entidades da administração pública responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder no prazo de 10 (dez dias), contados da data de recebimento do pedido na área competente, prorrogável uma vez por igual período mediante justificativa expressa.

Art. 15 - O elogio recebido pela Ouvidoria do Poder Executivo será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público e à sua chefia imediata.

Art. 16 A reclamação recebida pela Ouvidoria do Poder Executivo será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

Declaramos para os devidos fins que este documento foi afixado hoje no Placar da Câmara Municipal de Sta. Helena de Goiás para conhecimento público 13/10/20
Celiana Alves Holanda

Rua Vereador Eduvaldo Veloso do Carmo, nº 510, Centro
Santa Helena de Goiás-GO – CEP 75920-000
e-mail: proc.municipal@santahelena.go.gov.br

Declaramos para os devidos fins que este documento foi afixado hoje no Placar da Prefeitura Municipal de Santa Helena de Goiás, para conhecimento Público.
Santa Helena de Goiás - GO 25 / 08 /2020.
Lucilene Ribeiro de Araújo Silva
Fiscal de Obras do Município
Matrícula 624168

Parágrafo único. A resposta conclusiva da reclamação conterá informação objetiva acerca do fato apontado.

Art. 17 - O responsável por ações de Ouvidoria deverá assegurar ao usuário a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação, nos termos do art. 31 da Lei Federal nº 12.527, de 2011.

Parágrafo único. A preservação da identidade do usuário inclui a proteção do seu nome, endereço e demais dados, os quais serão documentados separadamente.

Art. 18 - As manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral poderão ser encerradas nas seguintes hipóteses:

I - Quando não for da competência da Administração Pública Municipal;

II - Quando não apresentar elementos mínimos indispensáveis à sua apuração; e

III - Quando o denunciante:

a) deixar de apresentar provas ou indícios de provas que possam ser utilizados para levantamentos de informações de verossimilhança dos elementos;

b) deixar de proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;

c) agir de modo temerário; e

d) deixar de prestar as informações complementares, conforme solicitado, no prazo estipulado no artigo 15, § 2º.

Declaramos para os devidos fins que este documento foi afixado hoje no Placar da Câmara Municipal de Sta. Helena de Goiás para conhecimento público 13 / 10 / 20
Celiana Alves Holanda

Rua Vereador Eduvaldo Veloso do Carmo, nº 510, Centro
Santa Helena de Goiás-GO – CEP 75920-000
e-mail: proc.municipal@santahelena.go.gov.br

Declaramos para os devidos fins que este documento foi afixado hoje no Placar da Prefeitura Municipal de Santa Helena de Goiás, para conhecimento Público.
Santa Helena de Goiás - GO 25 / 08 / 2020.
Lucilene Ribeiro de Araújo Silva
Controladoria Geral do Município
Matrícula 624168

Art. 19. São vedadas as exigências relativas aos motivos que determinaram a apresentação de manifestações perante a unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal.

Art. 20. Os procedimentos de que trata este Lei são gratuitos, vedada a cobrança de importâncias ao usuário de serviços públicos.

Art. 21. Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos do disposto neste Lei, sob pena de responsabilidade do agente público.

CAPÍTULO III
DO CONSELHO DA OUVIDORIA

Art. 22. É criado o Conselho de Usuários dos Serviços Públicos como órgão consultivo, vinculado a Controladoria Geral do Município, com a finalidade de aprimorar a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos.

Art. 23. 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;

Declaramos para os devidos fins que este documento foi afixado hoje no Placar da Câmara Municipal de Sta. Helena de Goiás para conhecimento público 13/10/20
Celiana Alves Holanda

Rua Vereador Eduvaldo Veloso do Carmo, nº 510, Centro
Santa Helena de Goiás-GO – CEP 75920-000
e-mail: proc.municipal@santahelena.go.gov.br

Declaramos para os devidos fins que este documento foi afixado hoje no Placar da Prefeitura Municipal de Santa Helena de Goiás, para conhecimento Público.
Santa Helena de Goiás - GO 25/08/2020
Lucilene Ribeiro de Araújo Silva
Controladoria Geral do Município
Matrícula 624168

VI - Manifestar-se caso consultado quanto à indicação do ouvidor.;

VII - manifestar-se quanto às consultas que lhe forem submetidas.

Art. 24. O Conselho de Usuarios dos Serviços Públicos, observados os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, sera composto por 06 (seis) membros, sendo:

I - 03 (três) representantes dos usuários de serviços públicos, sendo:

a) 01 (um) membro representante do Comércio, Indústria e Prestadores de Serviços, que será indicado pela Associação Comercial e Industrial do Município (ACISH);

b) 01 (um) membro representante das Comunidades Religiosas;

c) 01 (um) membro representante dos Diretores das Escolas Públicas, que deverá ser escolhido pelo Secretário da Pasta;

II - 03 (três) representantes do Poder Executivo, sendo:

a) 01 (um) membro da Ouvidoria-Geral, sendo este o Ouvidor

b) 01 (um) membro da Secretaria de Saúde;

c) 01 (um) membro da Secretaria Promoção Social.

§ 1° Os membros do Conselho serão designados por ato do Prefeito Municipal, devendo observar os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, com vistas ao equilíbrio em sua representação.

§ 2° As funções dos membros do Conselho não serão remuneradas, sendo consideradas, porém, serviço público relevante.

Art. 25. O mandato dos membros do Conselho de Usuários de Serviços Públicos será de 02 anos, permitido única recondução.

Declaramos para os devidos fins que este documento foi afixado hoje no Placar da Câmara Municipal de Sta. Helena de Goiás para conhecimento público 13/10/20
Celiana Alves Holanda

Rua Vereador Eduvaldo Veloso do Carmo, nº 510, Centro
Santa Helena de Goiás-GO – CEP 75920-000
e-mail: croc.municipal@santahelena.go.gov.br

Declaramos para os devidos fins que este documento foi afixado hoje no Placar da Prefeitura Municipal de Santa Helena de Goiás, para conhecimento Público.
Santa Helena de Goiás - GO 25/08/2020.
Lucilene Ribeiro de Araújo Silva
Controladoria Geral do Município
Matrícula 824768

§ 1º A Presidência do Conselho de Usuários de Serviços Públicos, sempre será exercida pelo Ouvidor.

§ 2º Os membros do Conselho de Usuários de Serviços Públicos não poderão ser substituídos, excetuadas as seguintes condições:

I – em razão de enfermidade ou óbito;

II – a pedido, diante de situação de foro íntimo que o justifique;

III – por destituição em descumprimento de preceitos legais.

Art. 26. O Conselho de Usuários de Serviços Públicos elaborará seu regimento interno no prazo de 30 (trinta) dias contados da sua constituição, que deverá ser submetido ao Prefeito Municipal para aprovação.

CAPÍTULO IV
DOS DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

Art. 27. 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;

Declaramos para os devidos fins que este documento foi afixado hoje no Placar da Câmara Municipal de Sta. Helena de Goiás para conhecimento público 13/10/20
Celiana Alves Holanda

Rua Vereador Eduvaldo Veloso do Carmo, nº 510, Centro
Santa Helena de Goiás-GO – CEP 75920-000
e-mail: proc.municipal@santahelena.go.gov.br

Declaramos para os devidos fins que este documento foi afixado hoje no Placar da Prefeitura Municipal de Santa Helena de Goiás, para conhecimento Público.
Santa Helena de Goiás - GO 25/08/2020.
Lucilene Ribeiro de Araújo Silva
Controladoria Geral do Município
Matrícula 624168

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;

Declaramos para os devidos fins que este documento foi afixado hoje no Placar da Câmara Municipal de Sta. Helena de Goiás para conhecimento público 13/10/20
Celiana Alves Holanda

Rua Vereador Eduvaldo Veloso do Carmo, nº 510, Centro
Santa Helena de Goiás-GO – CEP 75920-000
e-mail: proc.municipal@santahelena.go.gov.br

Declaramos para os devidos fins que este documento foi afixado hoje no Placar da Prefeitura Municipal de Santa Helena de Goiás, para conhecimento Público.
Santa Helena de Goiás - GO 25/08/2020.
Lucilene Ribeiro de Araújo Silva
Controladoria Geral do Município
Matrícula 624168

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 art. 5º da Constituição Federal, na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 e na Lei Municipal nº 3.849, de 18 de outubro de 2019;

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;

XXI - fornecer informações precisas, respondendo adequadamente às solicitações;

XXII - conhecer as competências locais e os serviços prestados pela Prefeitura.

XXIII - ter boa redação, capacidade de comunicação e síntese;

Declaramos para os devidos fins que este documento foi afixado hoje no Placar da Câmara Municipal de Sta. Helena de Goiás para conhecimento público 13/10/20
Celiana Alves Holanda

Rua Vereador Eduvaldo Veloso do Carmo, nº 510, Centro
Santa Helena de Goiás-GO – CEP 75920-000
e-mail: proc.municipal@santahelena.go.gov.br

Declaramos para os devidos fins que este documento foi afixado hoje no Placar da Prefeitura Municipal de Santa Helena de Goiás, para conhecimento Público.
Santa Helena de Goiás - GO 25/08/2020.
Lucilene Ribeiro de Araújo Silva
Controladoria Geral do Município
Matrícula 624168

CAPÍTULO V

DOS CANAIS DE ATENDIMENTO E COMUNICAÇÃO

Art. 28 - Além do trabalho constante de divulgação, essencial para o funcionamento da Ouvidoria Geral do Município, serão criados canais de comunicação do cidadão diversificados, tais como:

I - Manutenção de sítio eletrônico interativo na internet, que possibilite apresentação e acompanhamento das manifestações ou qualquer outro meio para que se efetue este acompanhamento.

II – Manutenção de aplicativo de mensagens, com conta oficial da Ouvidoria do Município;

III – Manutenção de redes sociais oficiais em nome da Ouvidoria do Município;

Parágrafo único. Os canais de comunicação do cidadão deverão pautar-se em processos padronizados e uniformes, com vistas a possibilitar a mensuração de sua eficácia, eficiência e efetividade, permitindo a produção de indicadores que reflitam, prioritariamente, o comportamento da demanda e as necessidades do cidadão.

Art. 29 - Os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos promoverão a adequação de suas estruturas físicas e tecnológicas, capacitando as suas equipes para que o atendimento iniciado por um canal possa ser consultado, acompanhado, complementado e concluído por outros.

Art. 30 - Será criada disponibilidade de linha telefônica e acesso à internet na Ouvidoria Geral do Município.

Declaramos para os devidos fins que este documento foi afixado hoje no Placar da Câmara Municipal de Sta. Helena de Goiás para conhecimento público 13/10/20
Eliana Alves Holanda

Declaramos para os devidos fins que este documento foi afixado hoje no Placar da Prefeitura Municipal de Santa Helena de Goiás, para conhecimento Público.
Santa Helena de Goiás - GO 25/08/2020.
Lucilene Ribeiro de Araújo Silva
Controladoria Geral do Município

§ 1º A linha telefônica de que trata o caput deverá estar disponível para o atendimento ao cidadão.

§ 2º Deverá ser criado um e-mail institucional por meio do qual o cidadão possa fazer contato com a Ouvidoria Geral do Município.

§ 3º Na hipótese de recursos financeiros disponíveis, serão desenvolvidas ferramentas tecnológicas facilitadoras do acesso à Ouvidoria Geral do Município.

§ 4º A Ouvidoria Geral do Município deverá criar um sistema informatizado que possibilite a inserção das manifestações de maneira a viabilizar o encaminhamento e acompanhamento virtual das manifestações.

Art. 31 - Os canais de atendimento serão diversificados, fazendo uso da tecnologia sempre que viável e necessário, a fim de melhor atender a população local.

CAPÍTULO VI
CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO

Art. 32 - A Prefeitura de Santa Helena de Goiás divulgará a Carta de Serviços ao Usuário, nos termos da Lei Federal nº 13.460 de 26 junho de 2017.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário de que trata o caput 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:

Declaramos para os devidos fins que este documento foi afixado hoje no Placar da Câmara Municipal de Sta. Helena de Goiás para conhecimento público 13/10/20
Celiano Alves Holanda

Declaramos para os devidos fins que este documento foi afixado hoje no Placar da Prefeitura Municipal de Santa Helena de Goiás, para conhecimento Público.
Santa Helena de Goiás - GO 25/08/2020.
Lucilene Ribeiro de Araújo Silva
Controladoria Geral do Município
Matrícula 624168

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, 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.

Declaramos para os devidos fins que este documento foi afixado hoje no Placar da Câmara Municipal de Sta. Helena de Goiás para conhecimento público 13/10/20
Celiane Alves Holanda

Declaramos para os devidos fins que este documento foi afixado hoje no Placar da Prefeitura Municipal de Santa Helena de Goiás, para conhecimento Público.
Santa Helena de Goiás - GO 25 / 08 / 2020.
Luciene Ribeiro de Araújo Silva
Controladoria Geral do Município
Matrícula 624188

§ 4º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação, mediante publicação em sítio eletrônico da Prefeitura de Santa Helena de Goiás na internet.

CAPÍTULO VII
DO RELATÓRIO DE GESTÃO

Art. 33 - A Ouvidoria Geral do Município deverá elaborar, anualmente, relatório de gestão, que aponte falhas e proponha melhorias nas prestações de serviços públicos, relativo às manifestações encaminhadas por usuários.

Art. 34 - O relatório de gestão de que trata o art. 28 deverá indicar, pelo menos:

I - O número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - Os motivos das manifestações;

III - A análise dos pontos recorrentes; e

IV - As providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

V - Percentuais de atendimento;

Art. 35 – O relatório de gestão será:

I - Encaminhado à Controladoria Geral do Município, autoridade máxima do órgão a que pertence à unidade de Ouvidoria; e

Declaramos para os devidos fins que este documento foi afixado hoje no Placar da Câmara Municipal de Sta. Helena de Goiás para conhecimento público 13 / 10 / 20
Celiana Alves Holanda

Declaramos para os devidos fins que este documento foi afixado hoje no Placar da Prefeitura Municipal de Santa Helena de Goiás, para conhecimento Público.
Santa Helena de Goiás - GO 25 / 08 / 2020.
Lucilene Ribeiro de Araújo Silva
Controladoria Geral do Município
Matrícula 624168

II - Disponibilizado integralmente na internet.

CAPÍTULO VIII
DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 36 - Os órgãos e entidades públicas abrangidos por esta Lei deverão avaliar os serviços prestados, 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; e

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.

§ 2º O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado na respectiva página oficial da internet, bem como no Portal da Transparência Municipal.

CAPÍTULO IX
DISPOSIÇÕES FINAIS

Declaramos para os devidos fins que este documento foi afixado hoje no Placar da Câmara Municipal de Sta. Helena de Goiás para conhecimento público 13 / 10 / 20
Eliana Alves Holanda

Rua Vereador Eduvaldo Veloso do Carmo, nº 510, Centro
Santa Helena de Goiás-GO – CEP 75920-000
e-mail: proc.municipal@santahelena.go.gov.br

Declaramos para os devidos fins que este documento foi afixado hoje no Placar da Prefeitura Municipal de Santa Helena de Goiás, para conhecimento Público.
Santa Helena de Goiás - GO 25 / 08 /2020.

Lucilene Ribeiro de Araújo Silva
Controladoria Geral do Município
Matrícula 024168

Art. 37 - A Prefeitura de Santa Helena de Goiás disponibilizará espaço físico e a infraestrutura de apoio necessária ao exercício das atribuições da Ouvidoria Geral do Município.

Art. 38 – As demais questões ligadas à execução direta dos trabalhos da Ouvidoria serão regulamentas por Decreto do Poder Executivo Municipal.

Art. 39 - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Gabinete do Prefeito Municipal de Santa Helena de Goiás, aos 24 dias do mês de agosto de 2020.

JOÃO ALBERTO VIEIRA RODRIGUES
Prefeito Municipal

Declaramos para os devidos fins que este documento foi afixado hoje no Placar da Câmara Municipal de Sta. Helena de Goiás para conhecimento público 13/10/20
Celiane Alves Holanda