

**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**

**MUNICÍPIO DE ARROIO DO PADRE**

**GABINETE DO PREFEITO**

**Lei 2,044. de 17 de julho de 2019.**

Dispõe sobre a Carta de Serviços ao Usuário, a Avaliação dos Serviços Públicos e o Conselho de Usuário no Município de Arroio do Padre.

O Vice-Prefeito Municipal de Arroio do Padre, Sr. Nelson Milech,no exercício do cargo do Prefeito faz saber que a Câmara de Vereadores aprovou e eu sanciono e promulgo a seguinte Lei:

**Art. 1º** Esta Lei dispõe, em atendimento a legislação federal, sobre a Carta de Serviços ao Usuário, a Avaliação dos Serviços Públicos e Conselho de Usuários no Município de Arroio do Padre.

CAPÍTULO I

Da Carta de Serviços ao Usuário

**Art. 2º** Os órgãos da Administração Direta do Município de Arroio do Padre divulgarão Carta de Serviços ao Usuário com o objeto 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. 3º** 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 para acessar o serviço;

III – principais etapas para acessar o serviço;

VI – previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;

V – forma de prestação;

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 dos atendimentos relativo, no mínimo, aos seguintes aspectos:

I – prioridades de atendimento;

II – previsão de tempo de espera para o atendimento;

III – mecanismos de comunicação com os usuários;

IV – procedimentos para receber e responder as manifestação dos usuários;

V – mecanismo de consulta, por parte dos usuários acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

**Art. 4º** 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. 5º** A Carta de Serviços ao Usuário ficará disponível no sitio eletrônico do Município na internet.

CAPÍTULO II

Da Avaliação dos Serviços Públicos

**Art. 6º** 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 a melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço:

**Art. 7º** A avaliação será feita por meio de pesquisa a partir das manifestações dos usuários e os resultados estatísticos serão disponibilizados no sitio eletrônico do Município na internet, incluindo o ranking daqueles com maior incidência de reclamação dos usuários.

Parágrafo Único: O resultado da avaliação 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 III

Do Conselho de Usuários

**Art. 8º** É criado o Conselho de Usuários dos Serviços Públicos como órgão consultivo, vinculado ao Gabinete do Prefeito, com a finalidade de aprimorar a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos.

**Art. 9º** 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 do usuário;

V – acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor;

VI – manifestar-se quanto as consultas que lhe forem submetidas.

**Art. 10** O Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, observados os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, será composto de 08 (oito) membros titulares e de igual número de membros suplentes, oriundos do mesmo grupo, sendo:

I – 04 (quatro) representantes de usuários de serviços públicos, sendo:

a) 02 (dois) representantes de usuários de serviços públicos, pessoa física, residentes no Município;

b) 02 (dois) representantes de usuários de serviços públicos, pessoa jurídica, com atuação no Município.

II – 04 (quatro) representantes do Poder Executivo, sendo:

a) 01 (um) membro representante o Gabinete do Prefeito, vinculado a Ouvidoria Geral do Município;

b) 01 (um) membro representante a Secretaria Municipal de Administração, Planejamento, Finanças, Gestão e Tributos;

c) 01 (um) membro representante a Secretaria Municipal da Saúde e Desenvolvimento Social;

d) 01 (um) membro representante a Secretaria Municipal da Agricultura, Meio Ambiente e Desenvolvimento.

§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 publicado no veículo de imprensa oficial com antecedência mínima de 20 (vinte) dias e ampla divulgação.

**Art. 11** O mandato de conselheiro será de 02 (dois) anos, permitida uma recondução.

**Art. 12** O desempenho da função de membro do Conselho de Usuários de Serviços Públicos será gratuito e considerando de relevância para o Município.

**Art. 13** O Conselho de Usuários dos 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

Das Disposições Finais

**Art. 14** A Carta de Serviços ao Usuários será objeto de atualização periódica, no mínimo, anualmente e de permanente divulgação, mediante publicação no sitio eletrônico do Município, inclusive informando os canais de comunicação dos usuários com o poder público.

**Art. 15** Esta Lei será regulamentada, pelo Poder Executivo, no que couber.

**Art. 16** As despesas decorrentes desta Lei serão suportadas por dotações orçamentárias próprias.

**Art. 17** Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Arroio do Padre, 17 de julho de 2019.

                                       ------------------------------------

Nelson Milech

Vice-prefeito no exercício do

Cargo do Prefeito