



ESTADO DE RORAIMA  
PREFEITURA MUNICIPAL DE RORAINÓPOLIS  
SECRETARIA MUNICIPAL DA CASA CIVIL



OFÍCIO CASA CIVIL Nº 272/2025

Rorainópolis/RR, 16 de junho de 2025.

LIDO NO EXPEDIENTE NA  
SESSÃO 02/07/2025

Ao Excelentíssimo Senhor.  
**MÁRCIO ALVES DE SOUSA**  
Presidente da Câmara Municipal de Rorainópolis  
Câmara Municipal de Rorainópolis

  
SECRETÁRIO

Assunto: **Encaminhamento de Projeto de Lei**

Excelentíssimo Senhor Presidente,

Ao cumprimentá-lo cordialmente, encaminhamos a Vossa Excelência o projeto de Lei que *“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 Ouvidora-geral e cria o Conselho de Usuários de Serviços Públicos., e o Impacto Financeiro resultante da criação do cargo de Ouvidor-Geral do Município no âmbito da Prefeitura Municipal de Rorainópolis, para sua apreciação desta casa legislativa.*

Solicito ainda que seja apreciado em caráter de urgência.

Atenciosamente,



ALESSANDRO DALTRÓ SOUSA  
Prefeito do Município de Rorainópolis

CÂMARA MUNICIPAL DE RORAINÓPOLIS

RECEBIDO

Às 09 horas e 37 minutos

Rorainópolis-RR 25/06 / 2025

*Luiz Carlos Oliveira de Souza*

**MENSAGEM 013/2025**

Rorainópolis, 16 de junho de 2025.

Ao Excelentíssimo Senhor.

**MARCIO ALVES DE SOUSA**

Presidente da Câmara Municipal de Rorainópolis R ua Pedro Daniel, S/Nº, Centro.  
Câmara Municipal de Rorainópolis - RR

**Senhor Presidente,**

Prefeito do Município de Rorainópolis Estado Roraima, no uso de suas atribuições legais e nos termos do art. 78º inciso V da Lei Orgânica do de Município.

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.

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 precípua:

Art. 13 As ouvidorias terão como atribuições precípua, 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.

Diante das argumentações acima expostas, solicitamos apreciação da proposta pela Casa Legislativa.

Atenciosamente,

Gabinete do Prefeito, Prefeitura Municipal de Rorainópolis, 22 de maio de 2025.



ALESSANDRO DALTRO SOUSA

Prefeito Municipal



PROJETO DE LEI Nº 024 DE JUNHO 2025.

*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 DO MUNICÍPIO DE RORAINÓPOLIS, Estado de Roraima, no uso das atribuições legais que lhe são conferidas pela Lei Orgânica Municipal, submete à apreciação da Câmara Municipal o seguinte Projeto de 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;

VIII - elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

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. 9º A Ouvidoria deverá receber, analisar e responder as manifestações em linguagem clara e objetiva.

Art. 10º 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.

§ 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. 11 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. 12 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. 13 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 respectivo número de protocolo;
- III - análise e obtenção de informações, quando necessário;
- IV - decisão administrativa final;
- V - ciência ao usuário.

Art. 14 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. 15 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. 16 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 públicos.

Art. 17 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. 18 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. 19 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. 20 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. 21 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;

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. 22 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. 23 A Carta de Serviços ao Usuário ficará disponível no site da Prefeitura de Lajeado.

#### CAPÍTULO IV DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 24 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. 25 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 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 DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 26 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. 27 Esta Lei será regulamentada no que couber pelo Poder Executivo Municipal.

Art. 28 As despesas decorrentes desta Lei serão suportadas por dotações orçamentárias próprias.

Art. 29 Ficam revogadas eventuais disposições em contrário, entrando em vigor esta Lei, na data de sua publicação.

ALESSANDRO DALTRO SOUSA

Prefeito Municipal