Estado do Rio de Janeiro
Prefeitura Municipal de Vassouras

CÂMARA MUNICIPAL DE VASSOURAS/RJ
20 OUT 2021
PROTOCOLO
Nº 738/2021

Vassouras, 15 de outubro de 2021.

OFÍCIO PMV/GP Nº 809/2021
Assunto: Remessa de Projeto de Lei e Mensagem nº 069/2021.
Ref.: Dispõe sobre a criação da Ouvidoria Geral do Município de Vassouras - RJ.

Excelentíssimo Senhor,

Ao cumprimentá-lo, encaminho a essa colenda Casa de Leis o Projeto de Lei que Dispõe sobre a criação da Ouvidoria Geral do Município de Vassouras - RJ, devidamente acompanhado com a Mensagem nº 069/2021.

Aproveito a oportunidade para renovar votos de estima e consideração.

Severino Ananias Dias Filho
Prefeito

Excelentíssimo Senhor
JOSÉ MARIA VAZ CAPUTE
DD. Presidente da Câmara Municipal de Vassouras – RJ.

Estado do Rio de Janeiro
Prefeitura Municipal de Vassouras

MENSAGEM

MENSAGEM Nº. 069/2021 Vassouras, 15 de outubro de 2021.

Ao Exmo. Senhor
JOSÉ MARIA VAZ CAPUTE
DD. Presidente da Câmara Municipal de Vassouras e demais Edis.

Senhor Presidente,

Tenho a honra de submeter à apreciação de V. Exª., Projeto de Lei que Dispõe sobre a criação da Ouvidoria Geral do Município de Vassouras – RJ.

Considerando, os Princípios Constitucionais que regem a Administração Pública direta e indireta;

Considerando, os dispositivos da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que faz menção a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da Administração Pública;

Considerando que, a inexistência do canal de ouvidoria no Município já foi objeto de indagação do Tribunal de Contas do Rio de Janeiro e;

Considerando que, segundo o Manual de Controle Interno do TCE/RJ, o foco de atuação da Controladoria Geral deve ter caráter orientador e preventivo com o objetivo de auxiliar a gestão em todos os níveis hierárquicos da Administração Pública.

Assim, o presente Projeto de Lei tem como escopo regulamentar em âmbito Municipal os procedimentos descritos na Lei Federal nº 13.460/2017.

Por esses motivos, creio que a proposta será bem recebida e acolhida por essa emérita Casa, aproveitando o ensejo para renovar a Vossa Excelência e seus ilustres Pares, o meu reconhecimento pela

colaboração que a administração tem recebido no avanço do processo de transformação da Cidade de Vassouras.

Vassouras, 15 de outubro de 2021.

Severino Ananias Dias Filho
Prefeito

Estado do Rio de Janeiro
Prefeitura Municipal de Vassouras

PROJETO DE LEI Nº _____, de ____ de _____ de 2021.

DISPÕE SOBRE A CRIAÇÃO DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE VASSOURAS – RJ.

A Câmara Municipal de Vassouras aprovou e eu sanciono e promulgo o seguinte:

LEI:

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Fica criada a Ouvidoria Geral do Município de Vassouras, vinculada à Secretaria de Governo e Planejamento, como órgão responsável, prioritariamente, pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, pela Administração Pública Direta e Indireta, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.

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, 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.

CAPÍTULO II
DAS ATRIBUIÇÕES

Art. 3º São atribuições da Ouvidoria Geral do Município:

I - Atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei nº 13.460, de 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 a 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;

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. 4º Com vistas à realização dos seus objetivos, a Ouvidoria Geral 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.

CAPÍTULO III
DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 5º - A Ouvidoria deverá receber, analisar e responder às manifestações em linguagem clara e objetiva.

Art. 6º - 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 e Decreto Municipal nº 4590, de 19 de fevereiro de 2020.

§ 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 As manifestações apresentadas em outros órgãos da Administração deverão ser protocolizadas e encaminhadas imediatamente à Ouvidoria-Geral do Município, sob pena de responsabilidade do agente faltoso.

§ 6º Toda manifestação feita verbalmente será, imediatamente, reduzida a termo e encaminhada a Ouvidoria-Geral do Município.

Art. 7º - As manifestações poderão ser apresentadas por meio dos seguintes canais de comunicação:

I - Por meio de formulário eletrônico, que estará disponível no site oficial do Município de Vassouras www.vassouras.rj.gov.br/transparência no ícone Ouvidoria;

II - Por correspondência convencional;

III - No posto de atendimento presencial exclusivo;

IV - Por telefone.

Art. 8º - Recebida a manifestação, a Ouvidoria Geral do Município 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 providências cabíveis.

Art. 9º 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. 10 - A Ouvidoria Geral do Município 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. 11 - Quando a manifestação for denúncia, desde que contenha elementos mínimos de autoria e materialidade, deverá ser encaminhada para o órgão de controle interno ou externo para as devidas providências.

Parágrafo único - Esgotado o prazo de que trata essa Lei sem a conclusão do procedimento de apuração da denúncia pelo órgão de controle interno, considera-se como conclusiva a comunicação com o encaminhamento aos órgãos de controle competentes.

CAPÍTULO IV
DO RELATÓRIO DE GESTÃO

Art. 12 - A Ouvidoria Geral deverá elaborar, anualmente, no mês de dezembro, relatório de gestão, que irá consolidar 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. 13 - 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. 14 - O relatório de gestão será:

I - Encaminhado ao Prefeito Municipal;

II - Disponibilizado integralmente na página oficial do Município na internet.

CAPÍTULO V
DA ORGANIZAÇÃO

Art. 15 - A estrutura administrativa da Ouvidoria Geral do Município será composta por 01 (um) servidor exclusivamente designado do quadro de pessoal da Administração Pública Municipal a ser indicado pela Secretaria Municipal de Governo e Planejamento.

Parágrafo único – Na designação do servidor referido no *caput* do artigo deverá ser observada a compatibilidade das atribuições do cargo do servidor com as funções da ouvidoria.

CAPÍTULO VI
DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 16 - As autoridades ou servidores da Administração Municipal prestarão colaboração e informações à Ouvidoria Geral do Município nos assuntos que lhe forem pertinente, submetido à apreciação do referido Órgão.

Art. 17 - A instituição de unidades setoriais de Ouvidorias, sem criação de despesas, poderá ser feita mediante ato regulamentador específico.

Art. 18 - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Vassouras, 15 de outubro de 2021.

Severino Ananias Dias Filho
Prefeito