ANTEPROJETO DE LEI N.º 1.226/2023

DATA: 20/07/2023

SUMULA: Dispõe e estabelece a Ouvidoria-Geral do Município e a Ouvidora-Geral do SUS (Sistema Único de Saúde), no âmbito municipal e dá outras providências.

A Câmara Municipal de Pinhão, Estado do Paraná, aprovou e EU, Prefeito Municipal, sanciono a seguinte LEI:

CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º. Estabelece a Ouvidoria – Geral do Município e a Ouvidoria – Geral do SUS (Sistema Único de Saúde), no âmbito da administração pública municipal, como órgãos responsáveis 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 aprimoramento da gestão pública.

Art. 2º. A Ouvidoria – Geral do Município e a Ouvidoria – Geral do SUS (Sistema Único de Saúde), são órgãos responsáveis, de forma prioritária, pelo acompanhamento 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, nos termos do Artigo 37, §3º, inciso I da Constituição da República Federativa do Brasil, de 05 de outubro de 1988.

Art. 3º. Para 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.

CAPÍTULO II
DAS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA GERAL E DA OUVIDORIA – GERAL SUS (SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE)

Art. 4º. A Ouvidoria – Geral do Município e a Ouvidoria – Geral do SUS (Sistema Único de Saúde), tem as seguintes atribuições:

I – Receber a 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 ou agentes públicos do Poder Executivo;

II – 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;

III – Cobrar respostas das unidades a respeito das manifestações a eles encaminhadas e levar ao conhecimento da direção do órgão ou entidade eventuais descumprimentos;

IV – Manter sigilo, quando solicitado, sobre as reclamações ou denúncias, bem como, sobre sua fonte, providenciando junto aos órgãos competentes, proteção aos denunciantes;

V – Informar ao usuário as providências adotadas em razão de seu pedido, excepcionados os casos em que a lei assegurar o dever de sigilo;

VI – Elaborar e publicar, anualmente, relatórios de suas atividades e avaliação da qualidade dos serviços públicos municipais;

VII – Encaminhar relatório anual de suas atividades ao Chefe do Poder Executivo;

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

IX – Comunicar órgãos da administração direta e indireta competente para 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;

X – Atender ao usuário de forma adequada, observando os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;

XI – Garantir respostas conclusivas aos usuários;

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

CAPÍTULO III
DA COMPETÊNCIA DA OUVIDORIA GERAL E DA OUVIDORIA – GERAL SUS (SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE)

Art. 5º. À Ouvidoria – Geral e a Ouvidoria – Geral SUS do Município compete:

I - receber as manifestações de usuários de serviços públicos a que se refere o Capítulo III da Lei nº 13.460, de 2017, e os relatos de

irregularidade de que trata o caput do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 2018, e dar-lhes tratamento nos termos desta Portaria; (alterado pela Portaria CGU nº 3.126/2021);

II - adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais e da qualidade das respostas às manifestações de usuários de serviços públicos recebidas;

III - formular, executar e avaliar ações e projetos relacionados às atividades de ouvidoria da respectiva área de atuação;

IV - coletar, ativa ou passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos;

V - analisar dados recebidos ou coletados a fim de produzir informações com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços e à correção de falhas;

VI - zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes nas Cartas de Serviços dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas;

VII - adotar ferramentas de solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços públicos e órgãos e entidades públicas, bem como entre agentes públicos, no âmbito interno, com a finalidade de qualificar o diálogo entre as partes e tornar mais efetiva a resolução do conflito, quando cabível;

VIII - realizar a articulação com instâncias e mecanismos de participação social;

IX - realizar a articulação, no que se refere às competências de sua unidade, com os demais órgãos e entidades encarregados de promover a defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, tais como ouvidorias de outros entes e Poderes, Ministérios Públicos e Defensorias Públicas;

X - realizar a articulação com as demais unidades do órgão ou entidade a que estejam vinculadas para a adequada execução de suas competências;

XI - exercer a atividade de Serviço de Informação ao Cidadão, de que trata o inciso I do art. 9º da Lei nº 12.527, de 2011, quando assim designadas;

XII - adotar as medidas específicas para a proteção da identidade de denunciantes, nos termos do Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019;

XIII - receber as manifestações decorrentes do exercício dos direitos dos titulares de dados pessoais a que se refere a Lei nº 13.709, de 2018;

XIV - exercer a supervisão técnica de outros canais de relacionamento com os usuários de serviços públicos, quanto ao cumprimento do disposto no art. 13 e art. 14 da Lei nº 13.460, de 2017; e

XV- produzir anualmente o relatório de gestão.

§ 1º Incluem-se no inciso I as manifestações recebidas de agentes públicos que atuem no próprio órgão ou entidade a que a Ouvidoria esteja vinculada.

§ 2º O disposto no inciso VII deste artigo não afasta as competências estabelecidas no Capítulo II da Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015.

CAPÍTULO IV
DA COMPETÊNCIA DO OUVIDOR

Art. 6º. Compete ao Ouvidor:

I – Ouvir e anotar as reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações dos cidadãos que se utilizarem dos serviços da ouvidoria;

II – Receber denúncias de irregularidades praticadas por agentes políticos e servidores públicos do Município;

III – Responder ao usuário da ouvidoria no prazo legal, garantindo a celeridade da tramitação da demanda;

IV – Atuar com transparência, humanidade, sensibilidade, integralidade, imparcialidade, solidariedade e justiça observando os princípios constitucionais que norteiam à administração pública;

V – Sugerir medidas que aumente a eficiência do serviço público municipal, quando for necessário;

VI – 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;

VII – Aponta sugestões a qualquer órgão municipal sobre os métodos que poderão ser aplicados quanto a resolutividade das manifestações;

CAPÍTULO V
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 7º. A Ouvidoria – Geral do Município fica diretamente ligada a Secretaria Municipal de Administração e à Ouvidoria – Geral do SUS (Sistema Único de Saúde) diretamente ligada a Secretaria Municipal de Saúde.

Art. 8º. A função de ouvidor, será desempenhada por servidor efetivo ou cargo em comissão do quadro do Município sendo 01 (um) ouvidor da Secretaria Municipal de Administração e 01 (um) ouvidor da Secretaria Municipal de Saúde.

Art. 9º. Os cidadãos que desejarem prestar comunicações as respectivas ouvidorias, poderão fazê-las através de:

I – Exposição oral perante o ouvidor;

II – Informação escrita protocolada no setor competente destinado para o fim específico;

III – Via postal;

IV – Telefônica;

V – Preenchimento de formulário próprio através de sistema informado pelo Município.

§1º Para apresentação de comunicação será exigido do cidadão, a sua identificação pessoal acrescida do número do Registro Geral da Cédula de Identidade, endereço, dados necessários para envio de resposta formal.

§2º Os ouvidores mediante despacho próprio devidamente fundamentado, remeterão ao arquivo para fins de baixa, as comunicações não identificadas e desprovidas de argumento verossímil.

§3º Quando for comprovada má-fé na comunicação prestada, os ouvidores, notificarão os fatos aos órgãos competentes para apuração e adoção das medidas legais necessárias.

§4º A Ouvidoria apresentará a resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de 30 (trinta) dias corridos, contados da data de seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa, e notificará o usuário sobre a decisão administrativa.

Art. 10. A Ouvidoria – Geral do Município e Ouvidoria – Geral do SUS (Sistema Único de Saúde), atuarão em conjunto com Controle Interno do Município, para fortalecimento das medidas de controle e fiscalização.

Art. 11. O Executivo Municipal, poderá emitir ato administrativo, estabelecendo os critérios, forma e fluxo de trabalho, e demais medidas pertinentes visando a respectiva implementação da Ouvidoria – Geral do Município e Ouvidoria – Geral do SUS (Sistema Único de Saúde).

Art. 12. Será designado por ato próprio do Poder Executivo 01 (um) ouvidor da Secretaria Municipal de Administração e 01 (um) ouvidor da Secretaria Municipal de Saúde para atuarem além de suas funções como Ouvidor Geral.

Art. 10. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Gabinete do Prefeito do Município de Pinhão, Estado do Paraná, ao vigésimo dia do mês de julho do ano de dois mil e vinte e três, 58.º Ano de Emancipação Política.

VALDECIR BIASEBETTI:37139207968
Assinado de forma digital por VALDECIR BIASEBETTI:37139207968
Dados: 2023.07.21 08:49:01 -03'00'

Valdecir Biasebetti
Prefeito Municipal

JUSTIFICATIVA
ANTEPROJETO DE LEI N.º 1.226/2023

Com nossos cumprimentos, temos a honra de trazer ao conhecimento dessa Casa de Leis, o presente Anteprojeto de Lei que dispõe e estabelece a Ouvidoria-Geral do Município e a Ouvidora-Geral do SUS (Sistema Único de Saúde), no âmbito municipal e dá outras providências.

Nobres Vereadores e Vereadora, as Ouvidorias, enquanto organismos responsáveis por receber manifestações, reclamações, denúncias, elogios, críticas e sugestões dos cidadãos, instituições, entidades, agentes públicos (servidores e políticos), quanto aos serviços e atendimentos prestados por determinado órgão ou entidade, exercem imprescindível papel de integração da sociedade com o poder público.

As Ouvidorias são, portanto, um legítimo canal que viabiliza a comunicação entre o cidadão e o poder público, concretizando a possibilidade do exercício ao direito constitucional de petição e de participação social, previstos no inciso XXXIII do artigo 5° e inciso I do § 3º do artigo 37, todos da CF/88, *literis*:

> Art. 5º...
> (…)
> XXXIII - todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado;
> (…)
> 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.

Em face disso, constata-se que a implementação do direito ao acesso à informação e da participação social, materializada e instrumentalizada por meio do SIC e da Ouvidoria, respectivamente, deve ser realizada por todos os órgãos públicos integrantes da administração direta dos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, incluindo as instituições autônomas como o Ministério Público, a Defensoria e etc.

O presente Anteprojeto de Lei trata-se do estabelecimento da Ouvidoria – Geral do Município, bem como, a Ouvidoria – Geral do SUS (Sistema Único de Saúde), órgãos de apoio estratégico e eficaz na

mediação, busca de soluções de conflitos, visando a instrumentalização de mecanismos para defesa de direitos individuais e coletivos.

Outrossim, a ouvidoria contribui para a prática de boa governança corporativa, acompanhando as manifestações gerenciais, sugestões, críticas, reclamações e denúncias que possam surgir na tentativa de evidenciar e identificar qualquer deficiência do serviço público municipal e/ou até mesmo a má conduta profissional de agentes públicos no exercício da função pública.

Deve-se destacar que o Município de Pinhão, já conta com a Ouvidoria – Geral do Município e a Ouvidoria – Geral do SUS, cujo trabalho visa o acompanhamento das demandas relacionado às mais diversas áreas da administração pública. No que concerne a Ouvidoria – Geral do Município, é verificar o trabalho da mesma qual vem apresentando bons resultados desde o ano de 2021, conforme verifica-se os relatórios anuais disponibilidades. Em relação à Ouvidoria Geral do SUS a mesma é atuante, contudo se vê a necessidade de readequação da mesma e fim de atender e prestar seus serviços a uma parcela maior da população.

Com o advento da informatização das informações relacionadas aos dados públicos por meio do Portal de Transparência, o Tribunal de Contas do Estado do Paraná, instituiu o Índice de Transparência da Administração Pública ou ITP – TCE/PR, parâmetro para medir em parceria com a sociedade o grau de transparência dos portais dos entes públicos, método desenvolvido no ano de 2018.

Além da transparência o ITP – TCE/PR avalia pontos considerando a perspectiva do usuário comum, e não apenas do usuário conhecedor da máquina pública.

O ITP – TCE/PR além da avaliação de dados gerencias da administração pública municipal em seu contexto geral, estendeu-se o parâmetro para avaliação de dados relacionados a todas as áreas que permeiam a administração pública.

Ainda é destacado que as demandas devem ser encaminhadas pelos possíveis canais de comunicação: Ouvidoria – Geral do Município (obrigatório) e Ouvidoria – Geral do SUS (Obrigatório).

O Município vem atendendo este critério, contudo, é notório que não há legislação específica que disponha sobre a instituição legal da Ouvidoria – Geral do Município, bem como, a Ouvidoria – Geral do SUS, e que os canais de atendimento não estão devidamente estabelecidos, por instrumento legal.

Deste modo, a administração pretende buscar maior eficiência nos mecanismos de fiscalização, controle e gerenciamento do serviço público.

Ademais pretende-se promover a indicação de servidores ocupantes de cargo efetivo e/ou de cargo em provimento de comissão para desempenho das funções administrativas de ouvidores. Considerando a necessidade de apontar Ouvidores devidamente capacitados para exercer tais funções, quais são de extrema importância ao Município qual é o instrumento de participação social, instituído pelo Decreto nº 9.094/2017, o qual dispõem sobre a

simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos no Poder Executivo Federal, popularmente conhecido como Decreto da Desburocratização, o qual determina que os canais de ouvidoria e pesquisas de satisfação dos usuários deverão existir, visando assegurar a efetiva participação dos usuários dos serviços públicos na avaliação e identificar falhas e deficiências na prestação dos serviços.

Muito se sabe, que a administração pública deve obedecer ao princípio da legalidade nos moldes do Artigo 37 da CRFB (1988), motivo pelo qual entende-se por necessário propor a referida medida legislativa, para regulamentação legal dos trabalhos a serem realizados pelas ouvidorias municipais cada qual eu seu ramo de atuação.

Vale ressaltar que a Ouvidoria – Geral do Município ficará vinculada a Secretaria Municipal de Administração e a Ouvidoria – Geral do SUS à Secretaria Municipal de Saúde, ambas as ouvidorias desempenharam um trabalho conjunto com a Unidade de Controle Interno, na fiscalização e acompanhamento dos serviços públicos.

Ressaltadas as peculiaridades da matéria legislativa, e tendo em vista que a administração deve preencher seu relatório junto ao Tribunal de Contas do Estado do Paraná antes do prazo se findar, o presente Anteprojeto de Lei necessita de tramitação em regime de urgência, considerando a necessidade de elaboração de outros atos próprios a fim de atender o pleito do ITP.

Assim, evidenciado o interesse público de que se reveste a iniciativa, submeto-a à apreciação dessa Casa de Leis o presente Anteprojeto de Lei para apreciação.

Gabinete do Prefeito do Município de Pinhão, Estado do Paraná, ao vigésimo dia do mês de julho do ano de dois mil e vinte e três, 58.º Ano de Emancipação Política.

VALDECIR BIASEBETTI:37139207968
Assinado de forma digital por VALDECIR BIASEBETTI:37139207968
Dados: 2023.07.21 08:49:25 -03'00'

Valdecir Biasebetti
Prefeito Municipal