PROJETO DE LEI MUNICIPAL Nº 023 DE 31 DE AGOSTO DE 2021.

Cria Ouvidoria Geral do Município de Dilermando de Aguiar e dá outras providências.

LEI

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Fica criada a Ouvidoria Geral do Município, 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 A Ouvidoria Geral é o órgão responsável, 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, conforme o inc. I do § 3º do art.37 da Constituição Federal, podendo receber ainda, sugestões e elogios.

Art. 3º 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;

Art. 4º 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 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 inc. 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 os 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, mensalmente, relatório de suas atividades e avaliação da qualidade dos serviços públicos municipais;

VII - encaminhar relatório mensalmente de suas atividades ao Prefeito;

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

IX - comunicar ao órgão da administração direta e indireta competente 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;

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

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

XII - garantir respostas conclusivas aos usuários;

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

Art. 5º À Ouvidoria Geral do Município compete:

I - criar um sistema informatizado que interligará e unificará as ouvidorias, padronizando o acesso dos usuários a este canal de acesso da população;

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

III - recomendar 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;

IV - auxiliar no aprimoramento da qualidade dos serviços prestados;

V - contribuir para disseminação de formas de acesso da população no acompanhamento e fiscalização da prestação de serviços públicos municipais.

CAPÍTULO II
DA ESTRUTURA DA OUVIDORIA

Art. 6º Integram a estrutura da Ouvidoria Geral:

I - O Ouvidor-Geral;

II - Demais servidores auxiliares.

CAPÍTULO III
DO OUVIDOR-GERAL

Art. 7º O Ouvidor-Geral será servidor público efetivo, designado através de portaria pelo Prefeito Municipal.

§ 1º Será criada, através de lei, função gratificada para o servidor que atuar como ouvidor-geral do município.

§ 2º Em caso de férias ou afastamento superiores a 30 (trinta) será designado seu substituto.

Art. 8º O Ouvidor-Geral, no exercício 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.

Art. 9º Compete ao Ouvidor-Geral do Município:

I – propor ao Secretario da Pasta 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 Secretário da Pasta a qual está substituindo;

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;

IX - recomendar aos órgãos da Administração Pública Municipal direta e indireta, bem como das entidades privadas a adoção de mecanismos que dificultem e impeçam a violação do patrimônio público e outras irregularidades comprovadas.

CAPÍTULO IV
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 10 A Ouvidoria elaborará seu regimento interno no prazo de 90 dias após a publicação desta Lei que será submetido à apreciação do Prefeito Municipal, e ainda, em igual e concomitante período, confeccionará a Carta de Serviços ao Usuário, os quais serão instituídos por meio de decreto.

Art. 11 Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Gabinete do Prefeito Municipal, Dilermando de Aguiar, ao 31 (trinta e um) dias do mês de agosto do ano de 2021.

Luiz Carlos Wagner
Secretário de Administração, Fazenda, Desenvolvimento e Planejamento

José Claiton Sauzem Ilha
Prefeito

Mensagem Justificativa ao Projeto de Lei Municipal nº 023 de 31 agosto de 2021.

Senhor Presidente e nobres Vereadores,

A Constituição Federal, de 1988, consagrou o princípio da participação popular na administração pública como inerente à democracia, ao estabelecer em seu art. 37, § 3 º1, que a lei definirá as formas de participação na administração pública direta e indireta.

Nesta esteira do postulado constitucional, somando-se a outras normas de direito administrativo já vigentes e que contemplam a matéria, como a Lei Nacional nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Referido diploma legal, que por ser nacional é de observância obrigatória por todos os entes da federação, expressamente determina que os órgãos da administração pública direta e indireta, em todas as esferas de poder, deverão manter em sua estrutura organizacional a ouvidora pública, como um canal aberto de comunicação entre a administração pública e a sociedade.

Em decorrência, faz-se mister a efetiva necessidade de a administração dispor à comunidade uma forma de participação na gestão da coisa pública, possibilitando ao contribuinte buscar informações, tirar dúvidas, fazer reclamações, denúncias, sugestões ou elogios acerca da conduta administrativa do gestor público, sendo este o objetivo da ouvidoria geral municipal.

Além de normatizar a criação do órgão na estrutura organizacional do Poder Executivo, a Prefeitura deverá ocupar-se em estabelecer, em ato específico, o regramento pertinente a estruturação e o funcionamento da ouvidoria municipal, observadas as diretrizes estabelecidas na Lei nº 13.460, de 2017.

Os próprios órgãos de controle (Ministério Público e Tribunal de Contas) têm cobrado do Município a regulamentação de uma única ouvidoria e da instituição da figura de um Ouvidor Geral, o qual será responsável por receber as demandas, atuar em conjunto com as secretarias municipais, visando a pronta e efetiva resposta, com o objetivo de atender aos preceitos das legislações acima citadas.

Diante de todo exposto, encaminha-se o presente Projeto de Lei para análise desta Casa Legislativa, confiando na aprovação da matéria, renovamos nossos votos de consideração e mútua fidalguia.

José Claiton Sauzem Ilha
Prefeito

Visto em: 31 de agosto de 2021.

Porto Alegre, 30 de agosto de 2021.

Orientação Técnica IGAM nº 21.593/2021.

I. O Poder Executivo de Dilermando de Aguiar solicita ao IGAM orientação técnica quanto a viabilidade do Projeto de Lei que *cria a Ouvidoria Geral do Município de Dilermando de Aguiar e dá outras providências.*

II. Preliminarmente, imperioso destacar que a matéria já foi objeto de enfrentamento por esta consultoria, através do Texto Informativo intitulado *A normatização da criação e funcionamento da Ouvidoria Municipal*[1], o qual encontra-se em anexo a presente orientação técnica, cuja leitura recomenda-se a título de complementação.

Por conseguinte, ao dispor sobre o serviço de proteção e a defesa de direitos do usuário do serviço público, diretamente quanto a Ouvidoria, a Constituição Federal garantiu a participação popular, consoante o disposto no § 3º do art. 37[2], que discorre sobre a lei que definirá as formas de participação na administração pública direta e indireta. Por este viés, foi editada a Lei Nacional nº 13.460, de 26 de junho de 2017[3], que trata da matéria.

Referido diploma legal, que por ser nacional é de observância obrigatória por todos os entes da federação, expressamente determina que os órgãos da administração pública direta e indireta, em todas as esferas de poder, deverão manter em sua estrutura organizacional a ouvidora pública, como um canal aberto de comunicação entre a administração pública e a sociedade.

No que tange a organização e funcionamento da Ouvidoria no âmbito do Poder Executivo, esta resta de acordo com o disposto no inciso I do art. 30 da Constituição Federal[4] (recepcionado por simetria pela LOM, em seu art. 23[5]), cujo teor garante que o Município legislará sobre assuntos de interesse eminentemente local, sendo esta a situação apresentada pelo consulente.

Neste contexto, verifica-se que a iniciativa do Projeto de Lei em análise surge, em suma,

---

[1] Disponível em <http://www.igam.com.br/upload/intranet/produtos/texto-informativo-everton-abril-2019-a-normatizacao-da-criacao-e-funcionamento-da-ouvidoria-parlamentarpdf.pdf> acesso em 27 de agosto de 2021.

[2] Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte: (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)

[...]

§ 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente: (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)

[3] Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2017/Lei/L13460.htm> acesso em 27 de agosto de 2021.

[4] Art. 30. Compete aos Municípios:

I - legislar sobre assuntos de interesse local;

[5] Art. 23 Ao Município compete suplementar a legislação federal e a legislação estadual no que couber e naquilo que disser respeito ao seu peculiar interesse.

pela autoria do Chefe do Poder Executivo, de acordo com a previsão na alínea "a", VI do art. 58 da Lei Orgânica Municipal[6]. Chama-se a atenção, somente, pelo fato do dispositivo citado tratar das proposições que discorrem sobre a organização e funcionamento da Administração Pública, via Decreto. Neste contexto, a matéria em análise não resta prejudicada, porém, através da apresentação de Projeto de Lei, cria-se uma forma mais rígida para possíveis alterações futuras.

Ademais, referente aos objetivos apresentados no texto projetado para a atuação da Ouvidoria Pública no Poder Executivo de Dilermando de Aguiar, perceba-se que os arts. 1º e 2º estão de acordo com os dispositivos inaugurais da Lei Federal nº 13.460 de 2017. O art. 3º, por sua vez, garante a simetria com os conceitos apresentados pela normativa federal, classificando, de forma correta, as formas de participação da comunidade via Ouvidoria, bem como estabelecendo os agentes competentes para tal feito.

Ao discorrer sobre a estrutura aplicada para Ouvidoria, perceba-se que o art. 6º da proposição estabelece que a mesma será comporta por um Ouvidor Geral e servidores auxiliares. Tal medida, por sua vez, possui respaldo na competência privativa do Chefe do Poder Executivo que, ao seu juízo nos ditames da lei, deverá promover a estruturação do referido serviço, não havendo óbices para tal ato. Contudo, perceba-se que o Administrador, através de sua conveniência, esta centralizando o serviço de Ouvidoria, não segmentando através das respectivas Secretarias Municipais. Nada obsta quanto a tal feito, mas chama-se a atenção para que, dentro da estrutura local, se comporte as demandas encaminhadas dos cidadãos através de inúmeras pastas ao Ouvidor Geral.

Por conseguinte, quanto a hipótese de criação de gratificação para o Ouvidor Geral, consoante o disposto no art. 7º da proposição, cabe alertar que, em se tratando de nova vantagem remuneratória que desencadeia despesa continuada por mais de dois exercícios, impõe-se, nos termos do art. 17[7] da Lei de Responsabilidade Fiscal (Lei Complementar Federal nº 101, de 2000[8]), que sejam elaborados, para fins de instrução processual legislativa, os respectivos impactos orçamentário e financeiro. Outra exigência a ser atendida pelo Poder Executivo é a previsão da criação dessa vantagem na Lei de Diretrizes Orçamentaria, em vigor, com intuito de viabilizara criação da referida despesa.

Ademais, verifica-se a ausência de criação da Carta de Serviços ao Usuário, medida esta que está prevista no art. 7º[9] da Lei Federal nº 13.460 de 2017. Portanto, sugere-se a adequação do texto

---

[6] Art. 58 Compete, privativamente, ao Prefeito
[...]
VI - dispor, mediante decreto, sobre: (Redação dada pela Emenda à Lei Orgânica nº 2/2005).
a) organização e funcionamento da administração municipal, quando não implicar aumento de despesa nem criação ou extinção de órgãos públicos; (Redação dada pela Emenda à Lei Orgânica nº 2/2005).
[...]
X - planejar e promover a execução dos serviços municipais; (Redação dada pela Emenda à Lei Orgânica nº 2/2005).

[7] Art. 17. Considera-se obrigatória de caráter continuado a despesa corrente derivada de lei, medida provisória ou ato administrativo normativo que fixem para o ente a obrigação legal de sua execução por um período superior a dois exercícios. (Vide ADI 6357)
§ 1o Os atos que criarem ou aumentarem despesa de que trata o caput deverão ser instruídos com a estimativa prevista no inciso I do art. 16 e demonstrar a origem dos recursos para seu custeio. (Vide Lei Complementar nº 176, de 2020)

8 Disponível em < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp101.htm> acesso em 27 de agosto de 2021.

9 Art. 7º Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário. (Vide Lei nº 14.129, de 2021) (Vigência)
§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário 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.

projetado no art. 10 da proposição, cujo teor estabelece que será criado o "regimento interno" da Ouvidoria, para que conste a realização da Carta mencionada pela normativa federal. A título de auxílio, encontra-se em anexo a presente Orientação Técnica, modelo do documento que poderá ser ajustado consoante a realidade local e utilizado pelo Poder Executivo.

Por fim, cabe ressaltar que a Administração Pública, em todas as suas esferas, com base na Lei Federal nº 13.460 de 2017, já deveriam conter a regulamentação quanto as Ouvidorias, conforme os prazos estabelecidos no art. 25[10] da norma citada. O atraso na organização e funcionamento do referido órgão interno, poderá acarretar apontamento em futura auditoria realizada pelo TCE/RS.

III. Ante o exposto, sugere-se que sejam adequadas as disposições do Projeto de Lei que *cria a Ouvidoria Geral do Município de Dilermando de Aguiar e dá outras providências,* conforme relatado no item II da presente Orientação Técnica, com intuito de garantir a viabilidade de sua tramitação com as exigências previstas pela norma federal que trata da matéria.

O IGAM permanece à disposição.

Felipe Marçal
Bacharel em Direito
Assistente de Pesquisa IGAM

Everton Menegaes Paim
Consultor Jurídico do IGAM
OAB/RS 31.446

[10] Art. 25. Esta Lei entra em vigor, a contar da sua publicação, em:
I - trezentos e sessenta dias para a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios com mais de quinhentos mil habitantes;
II - quinhentos e quarenta dias para os Municípios entre cem mil e quinhentos mil habitantes; e
III - setecentos e vinte dias para os Municípios com menos de cem mil habitantes.