



**PREFEITURA DE
NOVA SANTA HELENA**
TRABALHO COM TRANSPARÊNCIA E RESULTADO
Gestão 2021/2024



PROJETO DE LEI N.º 1001/2022

DATA 10 de outubro de 2022

SÚMULA: Cria a Ouvidoria Geral do Município de Nova Santa Helena e dá outras providências.

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE NOVA SANTA HELENA, Estado de Mato Grosso, **PAULINHO BORTOLINI**, faz saber que a Câmara Municipal aprovou e ele sanciona a seguinte Lei:

Art. 1º. Nos termos do inciso I, do §3º do Art. 37 da Constituição Federal, e, em atendimento ao que estabelece a Lei Federal n. 13.460/2017 de 26 de junho de 2017, regulamenta a criação da Ouvidoria Geral do Município de Nova Santa Helena estado do Mato Grosso.

Parágrafo Único. Com a finalidade de possibilitar aos cidadãos a participação na administração pública direta e indireta do Município, especialmente para apresentar solicitações, sugestões, reclamações e denúncias relativas à prestação dos serviços públicos em geral ou contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função pública.

Art. 2º. À Ouvidoria Geral do Município compete:

I – receber e analisar reclamações, sugestões, solicitações, denúncias, elogios e demais manifestações referentes aos serviços públicos prestados pelos órgãos e entidades da administração direta e indireta e à conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços e encaminhá-las, conforme a matéria, ao órgão ou entidade competente.

II – monitorar as providências adotadas pelos órgãos ou entidades, a partir das manifestações de cidadãos encaminhadas pela Ouvidoria Geral do Município;

III - cobrar respostas dos órgãos ou entidades a respeito das manifestações a eles encaminhadas e levar ao conhecimento da autoridade superior do órgão ou entidade os eventuais descumprimentos;

IV - manter o cidadão informado sobre o andamento e o resultado das reclamações, sugestões, solicitações e denúncias apresentadas;

V - fazer recomendações para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, sugerindo a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;



**PREFEITURA DE
NOVA SANTA HELENA**
TRABALHO COM TRANSPARÊNCIA E RESULTADO
Gestão 2021/2024



VI - promover a mediação e a conciliação de conflitos entre cidadãos e órgãos, entidades ou agentes da Administração Pública Municipal Direta e Indireta;

VII - manter registro de todos os atendimentos prestados pela Ouvidoria Geral por tema, assunto, data de recebimento e das respostas aos cidadãos das providências adotadas;

VIII - produzir estatísticas indicativas do nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados no âmbito da Administração Pública Municipal, com base nas manifestações recebidas;

IX - promover capacitação e treinamento em temas relacionados às atividades de ouvidoria;

X - elaborar, anualmente, relatório de suas atividades para apresentação ao Gabinete do Prefeito Municipal;

XI - promover a divulgação de suas atividades;

XII - estimular a participação dos cidadãos no acompanhamento e controle social das atividades e serviços públicos prestados pelos órgãos e entidades da administração direta e indireta;

XIII - estabelecer canais de comunicação com o cidadão que facilitem e agilizem o fluxo de informações e a solução de suas demandas.

§1º Qualquer pessoa, natural ou jurídica, poderá, diretamente, ou mediante representação, apresentar à Ouvidoria Geral do Município reclamação, sugestão, solicitação, denúncia e elogio referente a serviços públicos prestados pelos órgãos e entidades da administração pública direta e indireta.

§2º A Ouvidoria Geral deverá fornecer resposta conclusiva ao usuário no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

§3º A Ouvidoria Geral poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade competente, as quais devem ser respondidas no prazo de 20 (vinte) dias úteis, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.



**PREFEITURA DE
NOVA SANTA HELENA**
TRABALHO COM TRANSPARÊNCIA E RESULTADO
Gestão 2021/2024



§4º A Ouvidoria Geral deve garantir acesso restrito à identidade do usuário e às demais informações pessoais constantes das manifestações recebidas, nos termos da Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

§5º A Ouvidoria Geral poderá receber e analisar manifestações anônimas, devendo encaminhá-las desde que apresentem elementos suficientes à verificação dos fatos descritos.

§6º As recomendações para melhoria de qualidade dos serviços prestados devem ser encaminhadas formalmente, com suas respectivas justificativas, à autoridade superior do órgão ou entidade.

Art. 3º. A Ouvidoria Geral do Município será dirigida pelo Ouvidor-Geral, será de livre nomeação pelo Prefeito Municipal, dentre servidores municipais portadores de diploma de nível superior (ou médio), para um mandato de 02 (dois) anos, permitida a recondução.

§1º O Ouvidor-Geral será substituído, nos seus impedimentos, por um servidor da Secretaria da mesma pasta com conhecimentos sobre o papel da Ouvidoria Geral e seu funcionamento.

Art. 4º. O exercício do cargo de Ouvidor Geral deverá abarcar preferencialmente formação superior completa com reconhecimento em nível nacional.

Art. 5º. O Ouvidor Geral não poderá exercer qualquer tipo de atividade político-partidária.

Art. 6º. O Ouvidor Geral do Município, que atuará de forma a permitir transparência, imparcialidade, informalidade e celeridade em seus procedimentos, tem as seguintes atribuições:

I - dirigir, coordenar, avaliar e controlar as atividades e serviços da Ouvidoria Geral do Município;

II - representar a Ouvidoria Geral perante os demais órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal e dos demais Poderes e perante a sociedade;

III - orientar os serviços relativos às atividades da Ouvidoria Geral, assegurando a sua uniformização e eficiência e zelando pelo controle de sua qualidade;



**PREFEITURA DE
NOVA SANTA HELENA**
TRABALHO COM TRANSPARÊNCIA E RESULTADO
Gestão 2021/2024



IV - sugerir com os dirigentes dos órgãos e entidades da administração direta e indireta procedimentos para que as demandas apresentadas sejam rápida e adequadamente examinadas, encaminhadas e respondidas;

V - interagir com os órgãos e entidades da administração direta e indireta do Município, especialmente para acompanhar as providências adotadas por esses órgãos e entidades em razão de reclamações, sugestões, solicitações ou denúncia apresentadas;

VI - facilitar o acesso dos cidadãos ao serviço da Ouvidoria Geral do Município, simplificando seus procedimentos;

VII - apresentar ao Gabinete do Prefeito Municipal, relatório das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Geral;

VIII - sugerir soluções de problemas identificados à autoridade superior do órgão ou entidade;

IX - sugerir a correção de erros, omissões ou abusos cometidos no atendimento aos usuários dos serviços públicos;

X - atuar na prevenção e solução de conflitos;

XI - manter os interessados informados sobre medidas adotadas e resultados obtidos.

Art. 7º. Para o pleno exercício de suas atribuições, é assegurado ao Ouvidor Geral:

I - autonomia na elaboração de pareceres, atos e relatórios, sendo vedada a alteração ou influência sobre estes;

II - ter livre acesso a todos os órgãos ou entidades da administração direta e indireta do Município;

III - requisitar informações ou cópia de documentos aos órgãos e entidades da administração municipal direta e indireta, fixando prazo razoável para o seu atendimento;

Art. 8º. O Ouvidor-Geral, quando for o caso, deve guardar sigilo das informações levadas ao seu conhecimento no exercício das funções.

Art. 9º. Os Conselhos de Usuários de Serviços públicos são uma forma de participação direta da sociedade na avaliação e melhoria dos serviços públicos, que irá conectar os usuários aos gestores responsáveis pelo serviço.



**PREFEITURA DE
NOVA SANTA HELENA**
TRABALHO COM TRANSPARÊNCIA E RESULTADO
Gestão 2021/2024



Art. 10. O conselho municipal será composto por 3 (três) conselheiros.

§1º. Qualquer cidadão pode ser conselheiro, basta voluntariar-se junto à Ouvidoria Geral.

§2º. Uma vez cadastrados, os conselheiros passam a responder a consultas sobre os serviços públicos e podem também apresentar propostas de melhorias desses serviços.

§3º Os conselheiros auxiliarão na melhoria dos serviços prestados de duas formas principais:

I – na resposta a consultas formuladas pelo gestor do serviço e pela ouvidoria; e

II – na proposição de ideias para melhorar os serviços, as quais poderão ser comentadas e apoiadas pelos demais conselheiros.

Art. 11. Fica instituída a Carta de Serviço ao Usuário que tem por objetivo informar os cidadãos sobre os serviços prestados pela Ouvidoria Municipal, as formas de acesso a esses serviços, bem como, seu compromisso com a qualidade de atendimento.

Art. 12. A Ouvidoria Geral do Município contará com o apoio administrativo e suporte técnico-operacional da Secretaria de Administração Geral.

Art. 13. Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação.

Art. 14. Ficam revogadas as disposições em contrário.

**GABINETE DO PREFEITO
MUNICÍPIO DE NOVA SANTA HELENA/MT.
10 DE OUTUBRO DE 2022**

**PAULINHO BORTOLINI
Prefeito Municipal
Prefeitura Municipal de Nova Santa Helena/MT**



**PREFEITURA DE
NOVA SANTA HELENA**
TRABALHO COM TRANSPARÊNCIA E RESULTADO
Gestão 2021/2024



JUSTIFICATIVA AO PROJETO DE LEI 1001/2022

Nobre Sr. Presidente
Excelentíssimos Senhores Vereadores

Serve o presente para encaminhar a esta Casa de Leis o Projeto de Lei 1001/2022, cuja súmula dispõe: “*Cria a Ouvidoria Geral do Município de Nova Santa Helena e dá outras providências*”.

Trata-se de criação da Ouvidoria Geral do Município de Nova Santa Helena, o qual visa ao atendimento do Inciso I, do Parágrafo 3º do Art. 37 da Constituição Federal, bem como ao que estabelece a Lei Federal nº 13.460/2017 de 26 de junho de 2017, especificamente em seu Capítulo VII, Art. 25, III, o qual torna-se obrigatório a implantação da Ouvidoria em todos os Municípios.

Insta salientar, que o município de Nova Santa Helena, já conta com ouvidoria, bem como a mesa exerce suas atividades de formar exímia, por ora regulamentado pela Instrução Normativa nº 001/2014. Ante a nova legislação federal, que rege o tema, faz-se necessário a sua regulamentação via Legislação, concomitantemente com a revogação da instrução normativa referenciada.

Devidamente explanada a matéria, certo de contar com o apoio de Vossas Excelências, subscrevo o presente.

**GABINETE DO PREFEITO
MUNICÍPIO DE NOVA SANTA HELENA/MT.
10 DE OUTUBRO DE 2022**

**PAULINHO BORTOLINI
Prefeito Municipal
Prefeitura Municipal de Nova Santa Helena/MT**