CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES DE CUSTÓDIA
Estado de Pernambuco
CASA JOÃO MIRO DA SILVA

MENSAGEM JUSTIFICATIVA Nº 02/2023

Custódia, 02 de agosto de 2023.

Aos Excelentíssimos Senhores Vereadores

Venho respeitosamente à presença de Vossas Excelências propor o Projeto de Lei do Legislativo em anexo que "Dispõe sobre a criação da Ouvidoria Geral da Câmara Municipal de Custódia e dá outras providências".

Com o advento da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, passou-se a ter no Brasil um diploma legal deveras moderno no que concerne a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública.

O citado diploma legal, juridicamente, regulamenta direito fundamental individual do cidadão, previsto no artigo 5º da Carta Política de 1988 e especialmente o preceituado no parágrafo 3º do seu artigo 37, *in verbis*:

> § 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.

Sabedor da sensibilidade dos que fazem parte desta Casa Legislativa para com questão de tal relevância, no sentido de se promover a facilitação do acesso cidadão a participação e efetivo controle direto dos atos, ações e serviços prestados por toda o Poder Legislativo Municipal, aguardamos a aprovação do presente Projeto de Lei pela unanimidade dos seus membros.

Respeitosamente,

Presidente

Vice-Presidente

1º Secretário

2º Secretário

PROJETO DE LEI DO LEGISLATIVO Nº 011, DE 02 DE AGOSTO DE 2023.

DISPÕE SOBRE A CRIAÇÃO DA OUVIDORIA GERAL DA CÂMARA MUNICIPAL DE CUSTÓDIA E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

A Mesa Diretora da Câmara Municipal de Custódia, no uso das atribuições que o cargo lhe confere, respaldada pelo Regimento Interno desta Egrégia Casa Legislativa, bem como, pela Lei Orgânica do Município de Custódia, submete à apreciação deste Douto Plenário o seguinte Projeto de Lei:

CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Fica criada a Ouvidoria Geral da Câmara Municipal de Custódia, como órgão responsável, prioritariamente, pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, pelo Poder Legislativo Municipal, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.

Art. 2º A Ouvidoria Geral da Câmara Municipal de Custódia é o órgão responsável, de forma prioritária, pelo acompanhamento das reclamações e denúncias relativas à prestação dos serviços públicos do Poder Legislativo Municipal, na prestação de serviços à população, conforme § 3º, I, do art. 37 da Constituição Federal, e da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, podendo receber ainda, sugestões e elogios.

Art. 3º Para os efeitos desta norma, considera-se:

I - Ouvidoria: instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública;

II - Reclamação: demonstração de insatisfação relativa à política ou ao serviço público;

III – Denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

IV – Elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre a política ou o serviço público oferecido ou atendimento recebido;

V – Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos;

VI – Solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Câmara Municipal;

VII – Identificação: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica;

VIII – Decisão administrativa final: ato administrativo mediante o qual órgão ou entidade manifesta-se acerca da procedência ou improcedência de matéria, apresentando solução ou comunicando da sua impossibilidade;

IX – Serviços públicos: atividades exercidas pela Administração pública direta, indireta, e fundacional ou por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio.

X – Política pública: conjunto de programas, ações e atividades desenvolvidas pelo Estado direta ou indiretamente, com a participação de entes públicos ou privados, que visam a assegurar determinado direito de cidadania, de forma difusa ou para determinado segmento social, cultural, étnico ou econômico.

XI - usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

XII - administração pública: órgão ou entidade integrante da administração pública de qualquer dos Poderes dos Municípios; e

XIII - manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais demandas de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização de tais serviços.

CAPÍTULO II
DA ESTRUTURA DA OUVIDORIA

Art. 4º Fica criado 01 (um) cargo comissionado de Ouvidor Geral cujo símbolo é o CC3.

Parágrafo único. O valor do vencimento dos cargos previstos no *caput* será de R$ 1.575,00 (mil quinhentos e setenta e cinco reais).

Art. 5º O Ouvidor Geral integra a estrutura da Ouvidoria Geral.

Parágrafo único. Em caso de férias ou afastamento superiores a 30 (trinta) dias do Ouvidor Geral, será designado o respectivo substituto.

Art. 6º O Ouvidor Geral será designado através de portaria pelo Presidente do Poder Legislativo Municipal.

Art. 7º 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. 8º Compete ao Ouvidor Geral da Câmara Municipal de Custódia:

I - Propor ao Secretário 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 ao setor do Poder Legislativo competente, monitorando a providência adotada pelo mesmo;

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 prestado pela Câmara;

VI - Propor aos órgãos da Administração Pública Municipal direta e indireta, bem como às entidades privadas, resguardadas as respectivas competências, a instauração de sindicâncias, inquéritos e outras medidas destinadas à apuração das responsabilidades administrativas, civis e criminais;

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 Câmara 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;

X - Elaborar e publicar anualmente no órgão de publicação oficial da Câmara, relatório de suas atividades e avaliação da qualidade dos serviços públicos municipais;

XI - Comunicar ao órgão da administração direta 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 relativo às reclamações, denúncias e representações recebidas.

CAPÍTULO III
DAS COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA GERAL

Art. 9º. A Ouvidoria Geral poderá se organizar em forma de sistema ou rede, com a finalidade de:

I - Articular as atividades da ouvidoria;

II - Garantir o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos;

III - Garantir o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e defesa dos direitos; e

IV - Garantir a efetiva interlocução entre usuário de serviços públicos e os órgãos e entidades da Administração Pública.

Art. 10. Compete à Ouvidoria Geral:

I - Promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços púbicos, nos termos da Lei 13.460, de 2017;

II - Receber, analisar e responder às manifestações a elas encaminhadas por usuários ou reencaminhadas por outras ouvidorias;

III - Exclusivamente, receber, analisar e responder denúncias e comunicações recebidas por qualquer canal de comunicação com o usuário de serviços público;

IV - Processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial para o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei 13.460, de 2017;

V - Monitorar e avaliar periodicamente a Carta de Serviços ao Usuário do órgão ou entidade a que esteja vinculada;

VI - Exercer a articulação permanente com outras instâncias e mecanismos de participação e controle social;

VII - Produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas, bem como propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;

VIII - Atuar em conjunto com os demais canais de comunicação com o usuário de serviços públicos, orientando-os acerca do tratamento de reclamações, sugestões e elogios recebidos; e

IX - Exercer ações de mediação e conciliação, bem como outras ações para a solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços e órgãos e, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços públicos.

CAPÍTULO IV
DOS PROCEDIMENTOS
SEÇÃO I
DAS REGRAS GERAIS PARA TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES

Art. 11. A Ouvidoria deverá receber, analisar e responder às manifestações em linguagem simples, clara, concisa e objetiva.

§ 1º Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta norma sob pena de responsabilidade do agente público.

§ 2º A solicitação de certificação da identidade do usuário somente poderá ser exigida excepcionalmente, quando necessária ao acesso à informação pessoal própria ou de terceiros.

§ 3º É vedado à ouvidoria impor ao usuário qualquer exigência relativa à motivação da manifestação.

§ 4º É vedada a cobrança de qualquer valor aos usuários referentes aos procedimentos de ouvidoria, ressalvados os custos de reprodução de documentos, mídias digitais, postagem e correlatos.

§ 5º Está isento de ressarcir os custos a que se referem o parágrafo 4º aquele cuja situação econômica não lhe permita fazê-lo sem prejuízo do sustento próprio ou da família nos termos da Lei nº 7.115, de 29 de agosto de 1983.

Art. 12. As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio do sistema informatizado.

§ 1º A Ouvidoria Geral poderá manter sistema próprio de recebimento e tratamento de manifestações, de forma concomitante ao sistema de que trata o caput, desde que condicionados à transferência eletrônica de dados à base de dados mantida pelo Órgão Central do Sistema.

§ 2º A Ouvidoria Geral assegurará que o acesso ao sistema de que trata o caput esteja disponível na página principal do sítio eletrônico da Câmara Municipal de Custódia.

§ 3º Sempre que recebida em meio físico, o órgão deverá digitalizar a manifestação e promover a sua inserção imediata no sistema a que se refere o caput.

Art. 13. A Ouvidoria Geral deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até 45 (quarenta e cinco) dias úteis contados do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.

§ 1º Os prazos indicados no caput poderão ser reduzidos ou estendidos em virtude de normas regulamentadoras específicas.

§ 2º Recebida a manifestação, a Ouvidoria Geral deverá realizar análise prévia e, caso necessário, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

§ 3º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, em até 30 (trinta) dias a contar do recebimento da manifestação, a Ouvidoria Geral deverá solicitar ao usuário pedido de complementação de informações, que deverá ser respondido em até 10 (dez) dias, sob pena de arquivamento, sem produção de resposta conclusiva.

§ 4º 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.

§ 5º A Ouvidoria Geral poderá solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder dentro do prazo de até 10 (dez) dias, contados do recebimento no setor, prorrogáveis por igual período mediante justificativa expressa, sem prejuízo de norma que estabeleça prazo inferior.

Art. 14. A Ouvidoria Geral assegurará ao usuário a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação, nos termos do art. 31 da Lei 12.527, de 2011.

Parágrafo único. A preservação da identidade do manifestante dar-se-á com a proteção do nome, endereço e demais dados de qualificação dos manifestantes que serão documentados separadamente, aos quais serão dispensados o tratamento previsto no caput.

SEÇÃO II
DO ELOGIO, DA RECLAMAÇÃO E DA SUGESTÃO

Art. 15. O elogio recebido será encaminhado ao agente público que prestou o

atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público, bem como às chefias imediatas destes.

Parágrafo único. A resposta conclusiva do elogio conterá informação sobre o encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e às suas chefias imediatas.

Art. 16. A reclamação recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da reclamação conterá informação sobre a decisão administrativa final acerca do caso apontado.

Art. 17. A sugestão recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público que deverá se manifestar acerca da adoção ou não da medida sugerida.

Parágrafo único. Caso a medida sugerida seja adotada, a decisão administrativa final informará acerca da forma e dos prazos de sua implantação, bem como dos mecanismos pelos quais o usuário poderá acompanhar a execução da adoção da medida.

Art. 18. A Ouvidoria Geral poderá receber e coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação de tais serviços, bem como auxiliar na detecção e correção de irregularidades na gestão.

§ 1º As informações de que trata este artigo não se constituem em manifestações passíveis de acompanhamento pelos usuários de serviços públicos.

§ 2º As informações que constituam comunicações de irregularidade, sempre que contenham indícios suficientes de relevância, autoria e materialidade, poderão ser apuradas mediante procedimento preliminar de investigação

SEÇÃO III
DAS DENÚNCIAS

Art. 19. A denúncia recebida será tratada caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam ao Poder Legislativo chegar a tais elementos.

§ 1º No caso da denúncia, entende-se por conclusiva a resposta que contenha informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes, sobre os procedimentos a serem adotados e respectivo número que identifique a denúncia junto ao órgão apuratório, ou sobre o seu arquivamento.

§ 2º Os órgãos apuratórios administrativos internos encaminharão à Ouvidoria Geral o resultado do procedimento de apuração da denúncia, a fim de dar conhecimento ao manifestante acerca dos desdobramentos de sua manifestação.

SEÇÃO IV
DA RESERVA DE IDENTIDADE

Art. 20. Os dados pessoais do usuário contidos nas manifestações são de acesso restrito.

§ 1º Deverá ser informado ao reclamante/denunciante especificamente no que diz respeito à sua identificação:

I - permanecer totalmente anônimo, garantindo-se a impossibilidade de seu reconhecimento como autor de denúncia, deixando de ser exigida informações pessoais, ou de identificação de computador ou outra fonte para realização da denúncia;

II - ser identificado, mas solicitar confidencialidade com relação à divulgação de autoria;

III - ser identificado e não solicitar confidencialidade.

Art. 21. As manifestações de autoria desconhecida ou incerta poderão ser admitidas quando forem dotadas de razoabilidade mínima e estiverem acompanhadas de informações ou de documentos que as apresentem verossímeis

CAPÍTULO V
DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Art. 22. O Poder Legislativo Municipal divulgará Carta de Serviços ao Usuário.

§ 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.

§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações 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; e

VI - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

§ 3º Além das informações descritas no § 2º deste artigo, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar 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; e

V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

§ 4º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação no site institucional da Câmara Municipal de Custódia.

CAPÍTULO VI
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 23. As despesas decorrentes desta Lei correrão por conta das dotações orçamentárias próprias consignadas na Lei Orçamentária Anual de cada exercício financeiro.

Art. 24. A Ouvidoria elaborará seu regimento interno no prazo de 60 (sessenta) dias após a publicação desta Lei que será submetido à apreciação do Presidente do Poder Legislativo Municipal, que o instituirá por Decreto Legislativo.

Art. 25. Poderão ser editadas normas complementares para a execução, monitoramento e fiscalização do disposto nesta Lei.

Art. 26. Esta Lei entra em vigor na data da sua publicação.

Custódia, 02 de agosto de 2023.

Presidente	Vice-Presidente
1º Secretário	2º Secretário