PROJETO DE LEI Nº. 047, DE 09 DE OUTUBRO DE 2023.

CÂMARA MUNICIPAL DE GURUPI
COORDENADORIA DE PROTOCOLO
PROTOCOLO Nº 2298
HORA 8:14
DATA 10 OUT. 2023
Mônica
Comissão Assistência

Dispõe sobre as Ouvidorias do Poder Executivo Municipal, a proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da Administração Pública, e adota outras providências.

A PREFEITA MUNICIPAL DE GURUPI, Estado do Tocantins, no uso de suas atribuições legais e constitucionais, faz saber que a CÂMARA MUNICIPAL DE GURUPI, aprovou e eu sanciono a seguinte Lei:

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º. Esta Lei estabelece normas básicas das Ouvidorias do Poder Executivo Municipal, para proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela Administração Pública.

§1º Sujeitam-se ao disposto nesta norma os órgãos da administração direta e indireta da Administração Pública e as demais entidades prestadoras de serviços públicos.
§2º Os órgãos e as entidades da Administração Pública assegurarão ao usuário de serviços públicos a existência de mecanismos efetivos e ágeis de proteção e defesa de direitos dos usuários.

Art. 2º. Para os efeitos desta norma, considera-se:

I – Ouvidoria: instância de 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 a 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 Administração;
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 e 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.

CAPÍTULO II
DAS COMPETÊNCIAS DAS OUVIDORIAS

Art. 3º. As Ouvidorias poderão se organizar em forma de sistemas ou redes, com a finalidade de:

I – Articular as atividades das Ouvidorias públicas;
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 defesa dos direitos; e
IV – Garantir a efetiva interlocução entre usuário de serviços públicos e os órgãos e entidades da administração pública.

Art. 4º. Os cargos dos titulares das Ouvidorias serão ocupados por servidores públicos que possuam nível de escolaridade superior.

Art. 5º. Compete às Ouvidorias:

I – Promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços púbicos;
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;
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;
V – Exercer a articulação permanente com outras instâncias e mecanismos de participação e controle social;
VI – 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;
VII - 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
VIII – Exercer ações de mediação e conciliação, bem como outras ações para a solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços e órgãos e entidades, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços públicos.

CAPÍTULO III
DO RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES

Art. 6º. As Ouvidorias deverão 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 a informação pessoal própria ou de terceiros.
§3º É vedado às Ouvidorias 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.

Art. 7º. As manifestações poderão ser apresentadas pessoalmente, por telefone, correio eletrônico, ou sistema informatizado que seja instituído.

§1º Os órgãos e entidades poderão manter sistemas próprios de recebimento e tratamento de manifestações, de forma concomitante aos sistemas de que trata o caput.
§2º As Ouvidorias assegurarão que o acesso aos sistemas de que tratam o caput estejam disponíveis em página dos principais Portais utilizados pela Administração Direta, e os entes da Administração Indireta, na rede mundial de computadores.
§3º As ouvidorias que receberem manifestações que não se encontrem no âmbito de suas atribuições deverão encaminhá-las para a unidade competente.

Art. 8º. As Ouvidorias deverão elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até 30 (trinta) dias contados do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período.

§1º 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 as Ouvidorias deverão solicitar ao usuário pedido de complementação de informações, que deverá ser respondido em até 20 dias, sob pena de arquivamento, sem produção de resposta conclusiva.
§ 2º 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.
§3º As Ouvidorias poderão solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder dentro do prazo de até 20 (vinte) dias, contados do recebimento no setor, prorrogáveis por igual período mediante justificativa expressa, sem prejuízo de norma que estabeleça prazo inferior.

Art. 9º. As Ouvidorias assegurarão ao usuário a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação.

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.

Art. 10. 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. 11. 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. 12. 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. 13. As Ouvidorias poderão receber e coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação de serviços, bem como auxiliar na detecção e correção de irregularidades na gestão.

Parágrafo único. As informações de que trata este artigo não se constituem em manifestações passíveis de acompanhamento pelos usuários de serviços públicos.

Art. 14. A denúncia recebida será tratada caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à administração pública chegar a tais elementos.

Parágrafo único. 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.

Art. 15. A Administração Direta deverá ter Ouvidoria própria, e os entes da Administração Indireta poderão celebrar termo para que suas demandas sejam atendidas pelo referido órgão da Administração Direta, com exceção da Fundação Unirg, que também deverá ter Ouvidoria própria.

Art. 16. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Gabinete da Prefeita Municipal de Gurupi, Estado do Tocantins, em 09 de Outubro de 2023.

JOSINIANE BRAGA NUNES
PREFEITA MUNICIPAL

JUSTIFICATIVA DO PROJETO DE LEI Nº. 047, DE 09 DE OUTUBRO DE 2023.

Exmo. Sr. Presidente
Exmos(as). Sr(as). Vereadores(as)

Encaminhamos para apreciação dessa Augusta Câmara Municipal, o Projeto de Lei que trata do seguinte assunto: Dispõe sobre as Ouvidorias do Poder Executivo Municipal, a proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da Administração Pública, e adota outras providências.

Nesse sentido, objetiva-se o estabelecimento de normas básicas acerca das Ouvidorias vinculadas ao Poder Executivo, para que haja a efetiva proteção e defesa dos usuários e todos os serviços públicos municipais.

Assim, caberá aos órgãos e entidades assegurar aos usuários mecanismos efetivos, ágeis e adequados o suficientes para atender as demandas relacionadas a questionamentos diversos, como reclamações, denúncias, elogios, sugestões e solicitações.

Portanto, haverá um aperfeiçoamento da gestão pública com a definição das normas e regras vinculadas ao sistema de ouvidoria.

Deste modo, certo da especial atenção de Vossas Excelências quanto ao exposto, aguardo pela aprovação do projeto de lei e renovo protestos de elevada estima e consideração.

Gabinete da Prefeita Municipal de Gurupi, Estado do Tocantins, em 09 de Outubro de 2023.

JOSINIANE BRAGA NUNES
PREFEITA MUNICIPAL