PROJETO DE LEI ORDINÁRIA Nº 120, DE 1º DE NOVEMBRO DE 2019

Institui a Ouvidoria Municipal "Ingo Becker" e dá outras providências.

LEI

Art. 1º Fica instituída a Ouvidoria Municipal "Ingo Becker" de Itapoá, nos termos do artigo 5º, inciso I, da Lei Complementar Municipal Nº 71, de 24 de julho de 2018, da Lei Federal Nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e do Decreto Nº 9492, de 05 de setembro de 2018, como meio de interlocução com a sociedade, constituindo-se em um canal aberto para recebimento de solicitações, informações, reclamações, sugestões, criticas, elogios e quaisquer outros encaminhamentos relacionados a suas atribuições e competências.

Art. 2º Compete a Ouvidoria Municipal de Itapoá:

I – receber, analisar, encaminhar e acompanhar as manifestações da sociedade civil dirigidas ao poder publico municipal;

II – organizar os canais de acesso ao cidadão, simplificando procedimentos;

III – orientar os cidadãos sobre os meios de formalização de manifestações dirigidas à Ouvidoria;

IV – fornecer informações, material educativo e orientar os cidadãos quando as manifestações não forem de competência da ouvidoria municipal;

V – responder aos cidadãos e entidades quanto às providências adotadas em face de suas manifestações;

Art. 3º A Ouvidoria Municipal, diretamente ligada ao Gabinete do Prefeito, conforme a Lei Complementar Municipal N° 008, de 31 de março de 2004, alterada pela Lei Complementar Municipal Nº 008, de 2004, será dirigida por um Ouvidor.

Art. 4º A Ouvidoria, além dos princípios da Administração Pública, reger-se-á também por:

I – independência e autonomia para exercício de suas atribuições, sem qualquer ingerência, visando garantir os direitos do usuário do serviço público;

II – transparência na prestação de informações, de forma a garantir a exata compreensão do usuário sobre as repercussões e abrangência do serviço público;

III – confiabilidade para a proteção da informação, de modo a assegurar a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem do usuário;

IV – imparcialidade e isenção necessárias para compreender, analisar e buscar soluções para as manifestações, bem como formular críticas e recomendações;

V – acolhimento e acessibilidade, assegurando o atendimento respeitoso e a preservação da dignidade

humana.

Art. 5º O ouvidor, para o exercício de suas funções, terá as seguintes prerrogativas:

I – requisitar informações às unidades, divisões, departamentos, secretarias e autarquias do município;

II – solicitar documentos necessários ao desenvolvimento de suas atribuições.

§1º O órgão ou entidade pública deverá autorizar ou conceder o acesso imediato à informação disponível, não sendo possível conceder o acesso imediato, o órgão ou entidade que receber o pedido deverá em prazo não superior a 20 (vinte) dias. O prazo referido poderá ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente. (artigo 11, §§ 1º e 2º, da Lei Nº 12.527, de 18, de novembro de 2011).

§2º O descumprimento do prazo ou ausência de resposta deverá ser comunicado a Controladoria Interna município.

Art. 6º São atribuições do Ouvidor:

I – exercer suas funções com independência e autonomia, visando garantir o direito de manifestação dos cidadãos;

II – remeter às unidades, divisões, departamentos, secretarias e autarquias do Município pedido de medidas para sanar ilegalidades, violações de direito, abusos de poder;

III – sugerir, quando cabível, a adoção de providências ou apuração de atos considerados irregulares ou ilegais;

IV – arquivar de forma fundamentada, reclamação recebida que, por qualquer motivo, não deve ser respondida;

V – manter sigilo sobre os dados dos usuários dos serviços da Ouvidoria;

VI – promover estudos e pesquisas objetivando o aprimoramento da prestação de serviços da Ouvidoria;

VII – solicitar informações sobre o andamento de procedimentos iniciados por ações propostas pela ouvidoria;

VIII – elaborar relatório de gestão anual de atividades da ouvidoria para encaminhamento ao gabinete do prefeito, disponibilizando-os para o conhecimento dos cidadãos;

IX – incentivar o propiciar aos servidores da Ouvidoria oportunidades de capacitação e aperfeiçoamento de suas atividades;

X – organizar e manter atualizado arquivo da documentação relativa às denúncias, reclamações sugestões e elogios;

Parágrafo único. O relatório de gestão que trata do inciso VIII do *caput*, que será publicado no mês de janeiro de cada ano, deverá indicar ao menos:

I – o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II – os motivos das manifestações;

III – a análise dos pontos recorrentes;

IV – as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Art. 7º A Ouvidoria encaminhará resposta conclusiva ao cidadão, no prazo máximo de 20 (vinte) dias, prorrogável por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa, a contar do recebimento da manifestação.

Parágrafo único. Será considerada conclusiva a resposta que oferecer ao interessado a análise prévia realizada, bem como as medidas requeridas, ou a justificativa no caso de impossibilidade de fazê-lo.

Art. 8º A Ouvidoria deverá colocar a disposição do usuário formulário simplificado e de fácil compreensão para a apresentação das manifestações dirigidas.

Art. 9º Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e celeridade, visando a sua efetiva resolução.

Parágrafo único. A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende:

I – recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;

II – emissão de comprovante de recebimento da manifestação;

III – análise e obtenção de informações, quando necessário;

IV – decisão administrativa final;

V – ciência do usuário.

Art. 10. A Ouvidoria receberá e registrará as manifestações anônimas que pela descrição dos fatos forneçam indícios suficientes à verificação de sua verossimilhança.

§1º Caso não haja indícios suficientes à verossimilhança da denúncia anônima, o Ouvidor deverá arquiva-la, fundamentando sua decisão.

§2º O denunciante anônimo não receberá número de protocolo e nem resposta da Ouvidoria.

Art. 11. A Ouvidoria garantirá o acesso ao cidadão por meio de canais de comunicação ágeis, eficientes e eficazes, tais como:

I – acesso por meio de página eletrônica na rede mundial de computadores, contendo formulário específico para o registro de manifestações;

II – serviço de atendimento presencial;

III – serviço de atendimento por telefone.

Parágrafo único. Para garantir a efetividade de suas atribuições, a Ouvidoria poderá condicionar o seguimento da solicitação à apresentação de documentos.

Art. 12. A Ouvidoria terá ampla divulgação através dos canais de comunicação utilizados pela Prefeitura de Itapoá.

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

Itapoá, 1º de novembro de 2019.

Assinado de forma digital por MARLON ROBERTO NEUBER:90961048972
DN: c=BR, o=ICP-Brasil, ou=Secretaria da Receita Federal do Brasil - RFB, ou=RFB e-CPF A3, ou=(EM BRANCO), ou=AR CAMARA DE DIRIGENTES LOJISTAS DE FLORIANOPOLIS, cn=MARLON ROBERTO NEUBER:90961048972

MARLON ROBERTO NEUBER
Prefeito de Itapoá
[assinado digitalmente]

Assinado de forma digital por RODRIGO LOPES DE OLIVEIRA:02503759904
DN: c=BR, o=ICP-Brasil, ou=Secretaria da Receita Federal do Brasil - RFB, ou=RFB e-CPF A3, ou=(EM BRANCO), ou=AR FCDL SC, cn=RODRIGO LOPES DE OLIVEIRA:02503759904

RODRIGO LOPES DE OLIVEIRA
Chefe de Gabinete
[assinado digitalmente]

Documento assinado digitalmente pelo(s) autor(es), em conformidade com o art. 45, §3º e §4º, da Lei Orgânica de Itapoá, Resolução nº 14/2016, e conforme as regras da infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil). Para consultar a autenticidade e integridade do documento, pode-se consultar o site http://camaraitapoa.sc.gov.br/verificador

EXPOSIÇÃO DE MOTIVOS E JUSTIFICATIVAS AO PROJETO DE LEI Nº 120/2019, QUE INSTITUI A OUVIDORIA MUNICIPAL E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil). Para

Excelentíssimo Presidente da Câmara Municipal de Vereadores de Itapoá, Senhora e Senhores Vereadores;

A implantação da Ouvidoria abre um canal legítimo de diálogo com o usuário do serviço público, assegurando que ele tenha voz e seja realmente ouvido, de modo a garantir o pleno exercício da cidadania e a transparência dos atos públicos.

A Ouvidoria é o elo que busca estabelecer, por meio de seus procedimentos, a comunicação eficiente entre a sociedade, o público interno e a instituição. Atua como um espaço de conversa com escuta qualificada, fortalecendo a relação entre o público e a organização, a fim de promover a melhoria dos serviços oferecidos à população e o aprimoramento de rotinas e processos de trabalho, além de contribuir para a prática de boa governança.

Os cidadãos e a Administração Pública enfrentam, cotidianamente, situações concretas e pontuais, tais como: a falta de um agente mediador na resolução de conflitos entre os órgãos públicos e a população, processos burocratizados e demandas da sociedade sem resposta. Reconhecer a necessidade de tratar estas questões e buscar reduzir os vácuos de diálogos é muito importante, pois contribui para que as atividades e prioridades da ouvidoria sejam definidas de modo mais objetivo.

Para que a Ouvidoria funcione efetivamente é fundamental que haja uma integração sistêmica dela com os órgãos da Administração Pública, de forma que os setores apresentem uma relação colaborativa e articulada caracterizando uma comunicação interprofissional bem sucedida, para alcançar melhorias mútuas.

A Ouvidoria recebe pedidos de informações, também avalia e conduz aos setores responsáveis as demandas, perguntas, reclamações e elogios dos cidadãos. As manifestações são monitoradas até a resposta final e, posteriormente, encaminhadas ao autor. É a qualidade dessa resposta e o tempo médio para que ela chegue ao cidadão que definirá a eficiência do serviço.

Este é o departamento que irá possibilitar a promoção e o fortalecimento das instituições envolvidas, essenciais para o exercício de um controle externo realmente eficiente, capaz de melhorar a relação com a sociedade; permitindo ainda a ampliação do acesso à informação, a maximização das possibilidades de apuração das demandas e a influência para a tomada de decisões na gestão pública, sendo o instrumento auxiliador para a conjugação de propostas adequadas à luta pela democratização do acesso a serviços de qualidade.

Ressalta-se que o presente projeto, em que pese apresentar a estrutura administrativa, não cria cargos. Estes deverão ser criados em Lei Específica se necessário.

Assim, encaminhamos o presente Projeto de Lei à consideração e deliberação dessa colenda Casa Legislativa, solicitando-lhes que seja apreciado, discutido e aprovado nos termos regimentais, legais e constitucionais.

Atenciosamente,

Itapoá, 1º de novembro de 2019.

MARLON ROBERTO NEUBER
Prefeito Municipal
[assinado digitalmente]
RODRIGO LOPES DE OLIVEIRA
Chefe de Gabinete
[assinado digitalmente]