



Responsável

Daniel Alves dos Santos Batista

Secretário Geral

Portaria nº 043/2021.

Estado de Mato Grosso
MUNICÍPIO DE GUARANTÃ DO NORTE
GOVERNO MUNICIPAL 2021/2024
GABINETE DO PREFEITO

Rua das Oliveiras, 135 – CPAG – B. Jardim Vitória

PROJETO DE LEI MUNICIPAL Nº 035/2022
DE 16 DE MARÇO DE 2022.

“INSTITUI A OUVIDORIA GERAL MUNICIPAL, NO ÂMBITO DO MUNICÍPIO DE GUARANTÃ DO NORTE/MT, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS”.

ÉRICO STEVAN GONÇALVES, PREFEITO MUNICIPAL DE GUARANTÃ DO NORTE/MT, NO USO DAS ATRIBUIÇÕES QUE LHE SÃO CONFERIDAS EM LEI,

FAZ SABER QUE A CÂMARA MUNICIPAL APROVOU E ELE SANCIONA E PROMULGA A SEGUINTE LEI:

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

ARTIGO 1º - Fica criada a Ouvidoria Geral do Município de Guarantã do Norte/MT, 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.

ARTIGO 2º - A Ouvidoria Geral do Município 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.

ARTIGO 3º - Para os efeitos desta Lei, considera-se:

I - Serviços públicos: atividades exercidas pela administração pública ou por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio;



Estado de Mato Grosso
MUNICÍPIO DE GUARANTÃ DO NORTE
GOVERNO MUNICIPAL 2021/2024
GABINETE DO PREFEITO
Rua das Oliveiras, 135 – CPAG – B. Jardim Vitória

II - Solicitação de serviços públicos: nos casos em que o interessado solicitar a prestação de um serviço público;

III - Manifestação sobre a prestação de serviços públicos: nos casos em que o interessado desejar se manifestar sobre um serviço público prestado, a saber:

a) Reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

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

c) Elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre a política ou o serviço público oferecido ou atendimento recebido; e

d) Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos.

IV - 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;

V - Usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público; e

VI - Identificação: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica.

VII - Agente público: aquele que, ainda que transitoriamente ou sem remuneração, exerce cargo, emprego ou função pública;

VIII - Atendimento: o conjunto das atividades necessárias para recepcionar e dar sequência às solicitações dos usuários, inclusive às manifestações de opinião, percepção e apreciação relacionadas à prestação do serviço público;

IX - Canais de atendimento: praças de atendimento presencial, sítios eletrônicos, aplicativos, mídias sociais, centrais telefônicas, terminais de autoatendimento, carta ou qualquer outro meio que permita ao usuário fazer solicitações e obter informações sobre serviços públicos;



Estado de Mato Grosso
MUNICÍPIO DE GUARANTÃ DO NORTE
GOVERNO MUNICIPAL 2021/2024
GABINETE DO PREFEITO
Rua das Oliveiras, 135 – CPAG – B. Jardim Vitória

X - Orientação: instruções ao munícipe de assuntos gerais relacionadas à administração pública municipal dos quais não necessita de abertura de protocolo por meio do *e-sic* e/ou manifestações;

XI - Manifestação anônima: situações em que o cidadão realiza sua manifestação sem se identificar;

XII - Reserva de identidade: hipótese em que o órgão público a pedido, ou de ofício, deverá encaminhar a manifestação aos órgãos de apuração sem o nome do demandante;

XIII – Pseudonimização: é o tratamento por meio do qual um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional mantida separadamente pelo controlador em ambiente controlado e seguro;

XIV - Órgãos apuratórios: unidades técnicas que possuam nas suas atribuições a competência da apuração de denúncia;

XV - Certificação de identidade: procedimento de conferência de identidade do manifestante por meio de documento de identificação válido, respeitado o disposto na legislação sobre sigilo e proteção de dados e informações pessoais; e

XVI - Decisão administrativa: deliberação e desfecho administrativo acerca do objeto das manifestações e solicitações encaminhadas pelos usuários.

ARTIGO 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 inciso I deste artigo;



Estado de Mato Grosso
MUNICÍPIO DE GUARANTÃ DO NORTE
GOVERNO MUNICIPAL 2021/2024
GABINETE DO PREFEITO
Rua das Oliveiras, 135 – CPAG – B. Jardim Vitória

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.

ARTIGO 5º - À Ouvidoria Geral do Município compete:

Projeto de Lei Municipal nº. 035/2022



Estado de Mato Grosso
MUNICÍPIO DE GUARANTÃ DO NORTE
GOVERNO MUNICIPAL 2021/2024
GABINETE DO PREFEITO
Rua das Oliveiras, 135 – CPAG – B. Jardim Vitória

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

ARTIGO 6º - Integram a estrutura da Ouvidoria

Geral:

I – O Ouvidor-Geral;

II – Demais servidores auxiliares.

CAPÍTULO III

DO OUVIDOR-GERAL

ARTIGO 7º - O Ouvidor-Geral poderá ser servidor público efetivo ou comissionado, designado através de portaria pelo Prefeito Municipal.

§ 1º - Em caso da atribuição de Ouvidor-Geral do Município ser assumida por servidor público efetivo, o mesmo perceberá uma função gratificada equivalente ao valor R\$ 880,00 (oitocentos e oitenta reais), a qual não incorpora aos vencimentos do servidor sob qualquer hipótese.



Estado de Mato Grosso
MUNICÍPIO DE GUARANTÃ DO NORTE
GOVERNO MUNICIPAL 2021/2024
GABINETE DO PREFEITO
Rua das Oliveiras, 135 – CPAG – B. Jardim Vitória

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

ARTIGO 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.

Município: _____

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 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;



Estado de Mato Grosso
MUNICÍPIO DE GUARANTÃ DO NORTE
GOVERNO MUNICIPAL 2021/2024
GABINETE DO PREFEITO
Rua das Oliveiras, 135 – CPAG – B. Jardim Vitória

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

ARTIGO 10 - O Prefeito Municipal elaborará Decreto que regulamenta a aplicação da Lei Federal nº. 13.460 de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos usuários de serviços públicos da Administração Pública, e institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal no prazo de 10 (dez) dias a contar da publicação desta lei.

ARTIGO 11 – Fica revogada a Lei Municipal nº 01207/2014, de 22 de outubro de 2014.

ARTIGO 12 - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogando as disposições em contrário.

Gabinete do Prefeito Municipal de Guarantã do Norte/MT, aos 16 dias do mês de março do ano de 2022.

ERICO STEVAN
GONCALVES:0394479955
Assinado de forma digital
por ERICO STEVAN
GONCALVES:0394479955
Dados: 2022.03.18
11:05:54 -04'00'

ÉRICO STEVAN GONÇALVES
PREFEITO MUNICIPAL



Estado de Mato Grosso
MUNICÍPIO DE GUARANTÃ DO NORTE
GOVERNO MUNICIPAL 2021/2024
GABINETE DO PREFEITO
Rua das Oliveiras, 135 – CPAG – B. Jardim Vitória

Guarantã do Norte/MT, 16 de março de 2022.

MENSAGEM DO PL nº 035/2022

REFERENTE: PROJETO DE LEI MUNICIPAL Nº 035/2022

**SENHOR PRESIDENTE,
SENHORES (AS) VEREADORES (AS),**

O projeto de Lei em epígrafe tem por escopo instituir o serviço de ouvidoria do Município em uma estrutura centralizada, em respeito às normas federais relativas à Lei de Transparência e de livre acesso à informação.

Os próprios órgãos de controle (Ministério Público e Tribunal de Contas) têm cobrado do Município a regulamentação de uma 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 para aprovação, antecipando nossos agradecimentos pelo voto favorável dos Nobres Edis, reiterando votos de estima e consideração.

Atenciosamente,

ERICO STEVAN
GONCALVES:0
0394479955

Assinado de forma digital
por ERICO STEVAN
GONCALVES:00394479955
Dados: 2022.03.18
11:06:14 -04'00'

ÉRICO STEVAN GONÇALVES
PREFEITO MUNICIPAL