PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTANA DA VARGEM
Praça Padre João Maciel Neiva, 15 – 37.195-000
Fone (035) 3858-1200 - CNPJ 18.245.183/0001-70
administracao@santanadavargem.mg.gov.br

Câmara Municipal de Santana da Vargem
PROTOCOLO
13 MAR. 2023
Horas: 10 : 25
Ass.:

Mensagem nº.007/2023
Assunto: Encaminha Projeto de Lei
Serviço: Gabinete do Prefeito
Data: Santana da Vargem/MG, de 13 de março de 2023.

Excelentíssimo Senhor Presidente da Câmara Municipal,

Ao cumprimentá-lo, remeto a esta Egrégia Câmara de Vereadores, o Projeto de Lei n°.008, de 13 de março de 2023 que **"Institui a Ouvidoria do Município de Santana da Vargem e dá outras providências".**

A Lei nº 13.460, de 26 junho de 2017, dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Esse importante diploma legal vem regulamentar o disposto no inciso I do parágrafo 3º do art. 37 da Constituição Federal e traz todo um capítulo acerca das Ouvidorias (capítulo IV, artigos 13 a 17).

Esclareça-se, por oportuno, que as disposições desta Lei têm caráter nacional. Alcançam, portanto, a administração pública direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios. Com efeito, as ouvidorias se tornaram obrigatórias, uma vez que restou estabelecidas normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, em especial, ao direito de se manifestar e ter sua demanda dirigida à ouvidoria do órgão ou entidade responsável.

Diante desta situação, estamos encaminhando o Projeto de Lei que contém as medidas relativas a criação Ouvidoria do Município de Paragominas, a qual será responsável por manter um contato com os cidadãos objetivando entender suas demandas e encaminhá-las aos órgãos responsáveis.

A Ouvidoria Pública é um órgão da administração pública que permite o diálogo entre o cidadão – usuário dos serviços públicos – e a Prefeitura. Pode ser considerada um produto do protagonismo, alcançado pela sociedade civil, cujos

JOSE ELIAS FIGUEIREDO: 53851340663 Assinado de forma digital por JOSE ELIAS FIGUEIREDO:53851340663 Dados: 2023.03.13 09:53:07 -03'00'

anseios de participação vêm impondo, progressivamente, um novo relacionamento entre o cidadão e a Prefeitura.

A ouvidoria apresenta-se como instrumento autêntico da democracia participativa, na medida em que transporta o cidadão comum para o âmbito da administração pública. Este ganha voz ativa por meio do ouvidor, seu porta-voz, uma vez que suas manifestações demandas são recebidas pela administração, analisadas e respondidas.

A ouvidoria permite a correção e o aprimoramento dos serviços públicos prestados à sociedade.

A Ouvidoria tem a finalidade de abrir um canal de comunicação entre o cidadão e a Prefeitura, permitindo o alcance de diversos objetivos sociais.

Vale ressaltar Excelências, que a Ouvidoria viabiliza o controle social da qualidade dos serviços públicos e possibilitar ao gestor a formação de diagnósticos, para a ação qualitativa na melhoria da prestação dos serviços.

Assim, compreende-se ouvidoria como importante meio pelo qual o cidadão participa de forma efetiva da gestão pública, seja na esfera federal, estadual ou municipal.

O ouvidor atua em prol da administração e do cidadão, atendendo solicitações de servidores, desempenhando o controle social de forma preventiva e corretiva, mediando a solução de conflitos interpessoais.

Ele também deve recomendar a suspensão de práticas arbitrárias ou negligentes e situações de abuso de poder. A ouvidoria estreita a relação entre o cidadão e as organizações públicas, otimizando a prestação de serviços, fortalecendo, assim, o exercício da cidadania. Além disso, contribui para o aprimoramento, pois sua ação fortalece a formação de uma consciência cidadã voltada para questões de interesse público e de caráter universal.

JOSE ELIAS FIGUEIREDO:
53851340663

Desta forma, o ouvidor, por definição, não tem poderes legislativos ou jurisdicionais, sua função é proporcionar meios de instituir uma gestão democrática e inclusiva, construindo um canal legítimo de comunicação entre o Governo e o cidadão, garantindo a transparência dos atos públicos e o pleno exercício da cidadania.

Ainda que o instituto ouvidoria seja imprescindível em um contexto democrático em que se valorizam, sobremaneira, os instrumentos de gestão participativa, controle social e transparência dos serviços públicos, há situações concretas e pontuais enfrentadas cotidianamente pela administração pública e pelos cidadãos que tornam evidentes a necessidade premente de criação do órgão.

Assim, considerando a importância e relevância desta matéria, é que solicitamos o empenho dos Nobres Edis, na tramitação do referido Projeto de Lei, no sentido de que seja apreciado, votado e aprovado em caráter de urgência, como manifestação participativa dessa Casa de Leis na administração pública municipal.

Atenciosamente

JOSE ELIAS FIGUEIREDO: 53851340663
Assinado de forma digital por JOSE ELIAS FIGUEIREDO:53851340663
Dados: 2023.03.13 09:53:31 -03'00'

Jose Elias Figueiredo
Prefeito Municipal

A Sua Excelência
Vereador Carlos Cesar Ribeiro.
Presidente da Câmara Municipal
Santana da Vargem/MG

PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTANA DA VARGEM
Praça Padre João Maciel Neiva, 15 – 37.195-000
Fone (035) 3858-1200 - CNPJ 18.245.183/0001-70
juridico@santanadavargem.mg.gov.br

PROJETO DE LEI Nº.008, DE 13 DE MARÇO DE 2023.

"Institui a Ouvidoria do Município de Santana da Vargem e dá outras providências"

O Povo de Santana da Vargem/MG, por seus representantes na Câmara Municipal aprovou, e eu, Prefeito Municipal, em seu nome, sanciono a seguinte Lei:

CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art.1º. Regulamenta os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública municipal, direta e indireta, de que trata a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

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

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

II - serviço público: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;

III- agente público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;

IV - manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações que tenham como objeto políticas ou serviços públicos prestados e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;

V - reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

VI- denúncia: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

VII- sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo Município;

VIII- elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

IX - solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração.

JOSE ELIAS FIGUEIREDO:53851340663 Assinado de forma digital por JOSE ELIAS FIGUEIREDO:53851340663 Dados: 2023.03.13 09:36:44 -03'00'

CAPÍTULO II
DA OUVIDORIA MUNICIPAL

Art.3º. A Ouvidoria-Geral é o órgão responsável, de forma prioritária, pelo tratamento 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 inciso I do § 3º do art.37 da Constituição Federal, podendo receber ainda, sugestões e elogios.

Art.4º. A Ouvidoria-Geral do Município de Santana da Vargem 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 do município de Santana da Vargem ou agentes públicos;

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;

III - cobrar respostas coerentes das unidades a respeito das manifestações a eles encaminhados 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;

JOSE ELIAS FIGUEIREDO: 53851340663 Assinado de forma digital por JOSE ELIAS FIGUEIREDO:53851340663 Dados: 2023.03.13 09:36:56 -03'00'

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; e

XIII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Parágrafo único. Não serão objeto de apreciação, por parte da Administração Municipal, as questões pendentes de decisão judicial.

Art.5º. Compete à Ouvidoria-Geral do Município:

I - formular e expedir atos normativos, diretrizes e orientações relativas ao correto exercício das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei Federal nº 13.460, de 2017;

II - monitorar a atuação das unidades setoriais e dos responsáveis por ações de ouvidoria dos órgãos e entidades prestadores de serviços públicos quanto ao tratamento das manifestações recebidas;

III - promover políticas de capacitação e treinamento relacionadas às atividades dos responsáveis por ações de ouvidoria e defesa do usuário de serviços públicos;

IV - sistematizar as informações disponibilizadas pelas unidades setoriais de ouvidoria, consolidar e divulgar estatísticas, inclusive aquelas indicativas do nível de satisfação dos usuários com os serviços públicos prestados;

V - propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

Art.6º. São direitos básicos do usuário:

I - participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;

II - obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meio oferecidos e sem discriminação;

III – acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa constante de registro ou banco de dados, observado o disposto no inciso X do "caput" do art.5º da Constituição Federal e na lei 12.527, de 18 de novembro de 2011;

IV – proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei nº.12.527, de 18 de novembro de 2011;

JOSE ELIAS FIGUEIREDO:53851340663
Assinado de forma digital por JOSE ELIAS FIGUEIREDO:53851340663
Dados: 2023.02.13 09:37:07 -03'00'

V - atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade; e

VI - obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet, especialmente sobre:

a) horário de funcionamento das unidades administrativas;

b) serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;

c) acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações;

d) situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado; e

e) valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.

Art.7º. Será assegurada ao usuário a obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço e na internet por meio do site oficial da Prefeitura Municipal, especialmente sobre:

I - o horário de funcionamento das unidades administrativas;

II- os serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;

III- o acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações;

IV- a situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado; e

V- o valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.

Art.8º. São deveres do usuário:

I - utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;

II - prestar as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas;

III - colaborar para a adequada prestação do serviço; e

IV- preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata esta Lei.

JOSE ELIAS FIGUEIREDO: 53851340663
Assinado de forma digital por JOSE ELIAS FIGUEIREDO:53851340663
Dados: 2023.03.13 09:37:16 -03'00'

Art.9º. As manifestações dos usuários observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução, especialmente sobre:

I - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;

II - emissão de comprovante de recebimento da manifestação com o número de protocolo;

III - análise e obtenção de informações, quando necessário;

IV - acompanhamento do pedido pela internet;

V- decisão administrativa final;

VI- ciência ao usuário, e

VII- satisfação do usuário.

Art.10. As manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral serão encaminhadas às unidades envolvidas para que possam:

I - no caso de reclamações: explicar o fato, corrigi-lo ou não reconhecê-lo como verdadeiro;

II- no caso de denúncias: receber, examinar e encaminhar às unidades administrativas competentes do órgão ou entidade;

III- no caso de sugestões: adotá-las, estudá-las ou justificar a impossibilidade de sua adoção;

IV- no caso de consultas: responder às questões dos solicitantes; e

V- no caso de elogios: conhecer os aspectos positivos e admirados da atividade ou do trabalho.

Parágrafo único. Em se tratando as manifestações de denúncias e reclamações referentes aos dirigentes, servidores ou atividades e serviços prestados pelo órgão ou entidade, a Ouvidoria-Geral dará o devido encaminhamento aos órgãos de controle e de correição, no âmbito institucional para adoção das medidas cabíveis.

Art.11. O não cumprimento do disposto do art. 10 desta Lei sujeitará o dirigente de órgão ou entidade, setor ou servidor à apuração de sua responsabilidade, por meio dos procedimentos administrativos pertinentes, mediante representação da Ouvidoria-Geral.

Art.12. A manifestação do usuário poderá ser apresentada nos seguintes canais de comunicação:

JOSE ELIAS FIGUEIREDO:53851340663 Assinado de forma digital por JOSE ELIAS FIGUEIREDO:53851340663 Dados: 2023.03.13 09:27:32 -03'00'

I- por meio de formulário eletrônico, disponível no Sistema de Ouvidoria-Geral;

II - por correspondência enviada para o endereço da Ouvidoria-Geral;

III - no Posto de Atendimento Presencial Exclusivo.

Art.13. A identificação completa do usuário não é obrigatória, mas é desejável na medida em que contribui com a instrução das manifestações.

§1º. O anonimato será garantido quando solicitado, nos termos da Lei.

§2º. A identificação do usuário seguirá a seguinte denominação:

I - identificada: quando o cidadão informa um meio de contato e autoriza sua identificação;

II- sigilosa: quando o cidadão informa um meio de contato e solicita que seja guardado sigilo sobre a sua identificação; e

III- anônima: quando o cidadão não informa um meio de contato.

§3º. Entende-se como meio de contato, nos termos do § 2º deste artigo, o endereço, número de telefone e/ou celular e e-mail do usuário.

Art.14. As manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral poderão ser complementadas pelo usuário por solicitação da Ouvidoria-Geral quando esta identificar que os subsídios são insuficientes para atendimento da demanda por parte da Administração.

Parágrafo único. As informações complementares deverão ser prestadas pelo usuário no prazo de 10 (dez) dias a contar da manifestação da Ouvidoria-Geral.

Art.15. As manifestações dos usuários recebidas pela Ouvidoria-Geral serão analisadas e encerradas quando não for competência da Administração Pública Municipal, e encaminhadas ao órgão competente.

Art.16. Caberá aos interlocutores as seguintes atribuições:

I - cumprir as manifestações no prazo previsto na respectiva demanda;

II- prestar esclarecimentos relacionados com o conteúdo das manifestações do usuário;

III - complementar as manifestações, quando solicitado pelo usuário.

JOSE ELIAS FIGUEIREDO:53851340663
Assinado de forma digital por JOSE ELIAS FIGUEIREDO:53851340663
Dados: 2023.03.13 09:37:42 -03'00'

SEÇÃO I
PROCEDIMENTO DAS DENÚNCIAS

Art. 17. As denúncias recebidas pela Ouvidoria-Geral serão objeto de averiguação, desde que contenham os seguintes requisitos mínimos:

I- identificação do órgão/entidade e/ou do servidor público da Administração Municipal, cujo ato ou conduta tenha sido apontado irregular ou contrário à ética ou à moralidade; e

II- fundamentação mínima que possibilite a averiguação dos fatos relatados, descrita de forma clara, simples e objetiva.

Art.18. As denúncias recebidas pela Ouvidoria-Geral poderão ser encerradas quando:

I- não for da competência da Administração Pública Municipal;

II - não apresentar elementos mínimos indispensáveis a sua apuração;

III - o denunciante:

a) deixar de expor os fatos conforme a verdade;

b) deixar de proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;

c) agir de modo temerário; e

d) deixar de prestar as informações complementares no prazo de 10 (dez) dias.

SEÇÃO II
DOS PRAZOS

Art.19. Na tramitação das manifestações recebidas devem ser observados os seguintes prazos:

I - 3 (três) dias para a Ouvidoria-Geral registrar no sistema as manifestações recebidas, quando não for possível fazer o registro on-line simultaneamente à manifestação;

II - 30 (trinta) dias para responder ao usuário do serviço público, prazo que poderá ser prorrogado de forma justificada uma única vez, por igual período;

Parágrafo único. A Ouvidoria-Geral poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis de forma justificada uma única vez, por igual período.

JOSE ELIAS FIGUEIREDO:53851340663 Assinado de forma digital por JOSE ELIAS FIGUEIREDO:53851340663 Dados: 2023.03.13 09:37:52 -03'00'

SEÇÃO III
DA CARTA DE SERVIÇO

Art.20. Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão 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 em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet.

JOSE ELIAS FIGUEIREDO: 53851340663 Assinado de forma digital por JOSE ELIAS FIGUEIREDO:53851340663 Dados: 2023.03.13 09:38:03 -03'00'

SEÇÃO IV
DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

Art.21. Os órgãos e entidades da Administração Municipal deverão avaliar os serviços prestados, nos seguintes aspectos:

I - satisfação do usuário com o serviço prestado;

II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;

III - cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;

IV - quantidade de manifestações de usuários;

V- medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

Art.22. A pesquisa de satisfação será realizada uma vez ao ano e seus resultados estatísticos serão disponibilizados no site da administração na internet.

SEÇÃO V
DO RELATÓRIO DE GESTÃO

Art.23. A Ouvidoria-Geral deverá elaborar, anualmente, relatório de gestão, que aponte falhas e proponha melhorias nas prestações de serviços públicos relativo às manifestações encaminhadas por usuários.

Art. 24. O relatório de gestão deverá indicar, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes; e

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

Art. 25. O relatório de gestão será:

I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence à unidade de ouvidoria; e

II - disponibilizado integralmente na internet.

JOSE ELIAS FIGUEIREDO: 53851340663 Assinado de forma digital por JOSE ELIAS FIGUEIREDO:53851340663 Dados: 2023.03.13 09:38:13 -03'00'

CAPÍTULO III
DO OUVIDOR-GERAL

Art.26. O Ouvidor-Geral será servidor público efetivo, designado através de portaria pelo Prefeito Municipal.

Parágrafo único. Em caso de férias ou afastamento superiores a 30 (trinta) será designado seu substituto.

Art.27. 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.28. Compete ao Ouvidor-Geral do Município:

I – propor ao Secretario 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 às 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;

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.

JOSE ELIAS FIGUEIREDO:53851340663 Assinado de forma digital por JOSE ELIAS FIGUEIREDO:53851340663 Dados: 2023.03.13 09:36:24 -03'00'

CAPÍTULO IV
DO CONSELHO DE USUÁRIOS

Art.29. Fica criado o Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos – COMUSP – como órgão deliberativo e consultivo, vinculado à Ouvidoria-Geral do Município, com a finalidade de aprimorar a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos.

Art.30. São atribuições do Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos:

I- acompanhar a prestação dos serviços;

II- participar na avaliação dos serviços;

III-propor melhorias na prestação dos serviços;

IV-contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário;

V- acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor;

VI-opinar sobre a indicação do Ouvidor-Geral do Município, quando solicitado;

VII - manifestar-se quanto às consultas que lhe forem submetidas.

Art.31. O Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos, observados os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, será composto por 5 (cinco) membros, sendo:

I -3 (três) representantes dos usuários de serviços públicos municipais;

II - 2 (dois) representantes dos órgãos da Administração Pública Municipal, sendo:

a) 1 (um) membro da Secretaria Municipal da Administração.

b) 1 (um) membro do Gabinete do Prefeito.

§1º. Os representantes dos órgãos da Administração Municipal serão indicados pelo Prefeito.

§2º. A escolha dos representantes dos usuários dos serviços públicos será feita em processo aberto ao público, mediante chamamento oficial a ser publicado no veículo de imprensa oficial e em jornal de circulação local, com antecedência mínima de 1 (um) mês e ampla divulgação.

JOSE ELIAS FIGUEIRED O:53851340663 Assinado de forma digital por JOSE ELIAS FIGUEIREDO:53851340663 Dados: 2023.03.13 09:38:35 -03'00'

Art.32. O mandato de conselheiro será de 2 (dois) anos, permitida uma recondução por 1 (um) mandato consecutivo.

Art.33. O desempenho da função de membro do Conselho Municipal de Usuários de Serviços Públicos será gratuito e considerado de relevância para o Município.

Art.34. O Conselho Municipal de Usuários de Serviços Públicos elaborará seu regimento interno, que deverá ser submetido ao Prefeito Municipal para aprovação.

CAPÍTULO V
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art.35. A Ouvidoria elaborará seu regimento interno no prazo de 60 (sessenta) dias após a publicação desta Lei que será submetido à apreciação do Prefeito Municipal, que o instituirá por Decreto.

Art.36. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Santana da Vargem/MG, de 13 de março de 2023.

JOSE ELIAS FIGUEIREDO:53851340663
Assinado de forma digital por JOSE ELIAS FIGUEIREDO:53851340663
Dados: 2023.03.13 09:38:47 -03'00'

JOSE ELIAS FIGUEIREDO
PREFEITO MUNICIPAL

DESPACHO

Notícia de Fato n.°: 02.16.0694.0011142/2022-15

Trata-se de procedimento instaurado para fins de implementação do Projeto Ouvidorias Municipais pelo Município de Santana da Vargem, dado o Acordo de Cooperação Técnica firmado entre o Ministério Público de Minas Gerais e a Associação Mineira dos Municípios com o objetivo de facilitar a tramitação de manifestações da Ouvidoria do MPMG para as Ouvidorias dos Municípios do Estado, visado à racionalização e à melhoria do atendimento ao cidadão.

Diante da necessidade acompanhar a tramitação, de forma continuada, da implementação do mencionado projeto determino a instauração de Procedimento Administrativo e a notificação do Município de Santana da Vargem para que preste as informações solicitadas.

TRES PONTAS, 26 de janeiro de 2023.

ARTUR FORSTER GIOVANNINI

PROMOTOR DE JUSTIÇA

MANIFESTO DE ASSINATURA

ASSINADO ELETRONICAMENTE POR:

ARTUR FORSTER GIOVANNINI, PROMOTOR SEGUNDA ENTRANCIA, em 26/01/2023, às 23:40

CÓDIGO DE VALIDAÇÃO:
20EC2-CB987-9B087-5A0CE
Para verificar as assinaturas leia o QR code abaixo ou acesse
https://mpe.mpmg.mp.br/validar

MPMG
Ministério Público
do Estado de Minas Gerais

Ouvidoria do Ministério Público do
Estado de Minas Gerais

Ofício nº. 061/2022/OUV/MPMG
Referência: Ouvidorias Municipais

Belo Horizonte, 19 de julho de 2022.

Caro Colega do Ministério Público,

O Ministério Público do Estado de Minas Gerais, através de sua Ouvidoria, em atuação proativa para o fim de concretizar o direito do cidadão a obter qualificada prestação de serviços públicos, com reflexos diretos na transparência e idoneidade dos atos da Administração Municipal, celebrou com a Associação Mineira dos Municípios Acordo de Cooperação Técnica – MPMG-OUVIDORIA/AMM nº 01/2021 nº MPMG 096/2021, com o objetivo de facilitar a tramitação de manifestações apresentadas na Ouvidoria do MPMG para as Ouvidorias dos Municípios do Estado, objetivando a racionalização e melhoria do atendimento ao cidadão.

O Acordo de Cooperação Técnica, que se consubstancia-se num Projeto Ouvidorias Municipais, tem como escopo instar o cumprimento da Lei Federal nº 13.460/2017, que prevê a criação das Ouvidorias Municipais como um canal permanente que visa estimular a participação popular, a transparência e a eficiência na prestação de serviços no âmbito da Administração Pública.

A Constituição Federal de 1.988 assegurou a participação ativa dos cidadãos brasileiros no controle social da gestão público. O direito à participação e o direito de ser consultado está expresso no artigo 37, § 3.º da Constituição que respalda o trabalho das ouvidorias.

Em 2012, com a entrada em vigor da Lei de Acesso à Informação, muitos municípios instituíram suas ouvidorias, de forma a dar cumprimento à Lei nº 12.527/2011.

Contudo, com a edição da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, as ouvidorias se tornaram obrigatórias, uma vez que restou estabelecidas normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, em especial, ao direito de se manifestar e ter sua demanda dirigida a ouvidoria do órgão ou entidade responsável.

Esta lei, chamada Lei das Ouvidorias, veio para forçar a melhoria do atendimento no serviço público. Na prática, a legislação, válida para as esferas federal, estadual e municipal de todos os poderes, tonifica as ouvidorias e atribui a elas obrigação de responder demandas da população em até 30 dias, com prazo prorrogável por igual período (art. 16).

Também conhecida como Código de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, a lei foi implementada gradativamente, primeiro nos âmbitos federal e estadual e em municípios com mais de 100 mil habitantes e desde 2019 passou a ser de obrigação de todos os municípios.

MPMG
Ministério Público
do Estado de Minas Gerais

Lado outro, o Projeto visa igualmente otimizar o fluxo das manifestações da Ouvidoria, com considerável redução do envio aos órgãos de execução do Ministério Público. Ou seja: Será criada a Rede de Ouvidorias Municipais interligada com a Ouvidoria do MPMG. Cada Ouvidoria Municipal, após sua instalação, fará uso de e-mail com o seguinte formato: ouvidoria@nomedomunicípio.mg.gov.br. A Ouvidoria do MPMG, por sua vez, fará o encaminhamento direto das manifestações à Ouvidoria Municipal envolvendo questões administrativas, que poderão ser facilmente respondidas, com a prestação ou correção de uma informação, por exemplo, evitando passar pelo órgão de execução do MP.

O Projeto será desenvolvido em etapas, iniciando com a coleta de dados em todos os municípios, com o propósito de identificar a situação específica quanto à instalação e funcionamento das Ouvidorias Municipais.

Após o levantamento, com a indispensável participação dos Promotores de Justiça, a Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, em atuação conjunta com a instituição parceira (AMM), promoverá reuniões com a finalidade de orientar os gestores quanto à implantação ou regularização das Ouvidorias.

Por fim, caso o Município permaneça inerte, o Ministério Público, sob avaliação de cada membro com atribuição, respeitando a independência funcional, deverá expedir Recomendação, firmar Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) ou propor Ação Civil Pública, com a finalidade de compelir o gestor a cumprir o disposto no ordenamento legal.

Assim, o êxito do Projeto Ouvidorias Municipais, envolve o apoio de todos os membros e servidores do Ministério Público do Estado de Minas Gerais e instituição parceira, tendo como benefício direto a sociedade, para o pleno exercício do controle social, bem como os próprios órgãos de execução do MP, os quais terão mais tempo para o enfrentamento de outras questões.

Com o objetivo de facilitar o trabalho do colega, segue modelo de minutas, notadamente do Acordo de Cooperação Técnica a ser firmado entre o Ministério Público do Estado de Minas Gerais, através de sua Ouvidoria, e os municípios que integram a comarca, onde solicitamos os bons préstimos do colega, no sentido de incentivar os gestores e parlamentares para criação e instalação das Ouvidorias nos Municípios, ou regularizá-las.

Limitada ao exposto, grafo protestos de consideração e apreço.

Atenciosamente,

NADIA ESTELA FERREIRA MATEUS:097200

Assinado de forma digital por NADIA ESTELA FERREIRA MATEUS:097200
Dados: 2022.07.19 13:28:33 -03'00'

Nádia Estela Ferreira Mateus
Promotora de Justiça
Ouvidora do Ministério Público do Estado de Minas Gerais

ID MPe: 141998

OUVIDORIA MUNICIPAL

Ouvidoria do MPMG

Ligue 127

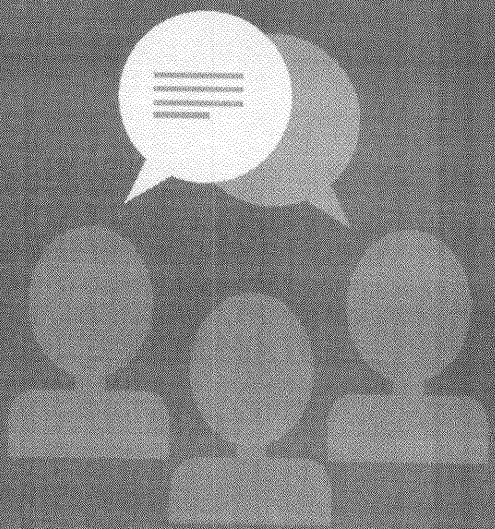
MPMG
Ministério Público
do Estado de Minas Gerais

ID MPe: 141998

O QUE É UMA OUVIDORIA MUNICIPAL?

É uma unidade do setor público municipal, que acolhe as demandas do cidadão, zelando pela garantia da qualidade dos serviços públicos.

É o canal por meio do qual o cidadão pode apresentar sugestões, reclamações, solicitações, elogios e denúncias sobre a prestação de serviços públicos municipais.



MPMG
Ministério Público
do Estado de Minas Gerais

ID MPe: 141998

FUNÇÕES DA OUVIDORIA MUNICIPAL:

A Ouvidoria Municipal recebe as manifestações dos cidadãos, analisa, orienta e encaminha o caso às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração.

A partir das informações trazidas pelos cidadãos, a Ouvidoria pode identificar melhorias, providenciar mudanças, assim, como apontar situações irregulares no órgão ou entidade cuja ação está sendo questionada. Constitui, portanto, mais um canal por meio do qual o cidadão participa de forma efetiva no controle social da gestão pública municipal.

MPMG
Ministério Público
do Estado de Minas Gerais

1-OBRIGATORIEDADE DA IMPLEMENTAÇÃO DAS OUVIDORIAS:

A Lei nº 13.460, de 26 junho de 2017, dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.
Esse importante diploma legal vem regulamentar o disposto no inciso I do parágrafo 3º do art. 37 da Constituição Federal e traz todo um capítulo acerca das Ouvidorias (capítulo IV, artigos 13 a 17).

Esclareça-se, por oportuno, que as disposições desta Lei têm caráter nacional. Alcançam, portanto, a administração pública direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

Com efeito, as ouvidorias se tornaram obrigatórias, uma vez que restou estabelecidas normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, em especial, ao direito de se manifestar e ter sua demanda dirigida à ouvidoria do órgão ou entidade responsável.

2-ORIENTAÇÃO PARA CRIAÇÃO DE UMA OUVIDORIA MUNICIPAL:

2.1-Editar uma norma específica (Lei ou Decreto).

2.2-Da escolha do Ouvidor e da equipe:

O ouvidor é o profissional responsável pela ouvidoria. Pode ter formação em qualquer área, não precisa possuir curso superior. É a pessoa que atua como centralizador e facilitador das relações entre o cidadão e a gestão pública, recolhendo as informações precisas e acompanhando o andamento do serviço solicitado, contribuindo para a melhoria da gestão e consequentemente para a satisfação da população.

Importante que tenha conhecimento da área de atuação, disposição para o atendimento ao público, experiência na prevenção e solução de conflitos e habilidade de relacionamento interpessoal para dirigir e orientar a equipe de trabalho e dialogar com gestores de outras áreas.

Uma das principais atividades da ouvidoria é o atendimento ao cidadão, assim, a equipe deve ser formada por servidores, com formações profissionais diversas, que tenha conhecimento aceca de estrutura e atribuições do órgão, bem como que estejam dispostas a realizar atendimento com empatia e cordialidade.

Importante destacar que nem toda a equipe estará necessariamente no atendimento, também existirão tarefas administrativas que precisarão ser desempenhadas, portanto, a equipe também deverá contar com pessoas com tais tipos de habilidades. O tamanho da equipe tem a ver com a escolha dos canais e o volume de atendimentos.

2.3-Criar as instalações físicas:

A Ouvidoria deve ser instalada em local de fácil acesso a todos os cidadãos, promovendo a presença de pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida.
O espaço deve ter privacidade e segurança para o cidadão expor suas demandas e sentir-se acolhido.

Recomenda-se que o atendimento deva ter a participação de ao menos dois servidores da Ouvidoria. Essa medida visa garantir a segurança dos servidores e também diminuir o risco de atendimento inadequado e/ou corrupção.

2.4-Tecnologia:

A utilização de sistemas tem sido fundamental para o trabalho das ouvidorias, seja como canal de entrada de manifestações, seja como apoio à gestão das manifestações e organização das atividades.

Os sistemas podem ser adquiridos por meio de empresa privada, com custo para o município, ou, gratuitamente, por meio do e-Ouv, sistema integrante da Plataforma Fala.BR.

Os sistemas também viabilizam a emissão de relatórios de gestão, os quais devem ser elaborados anualmente com o objetivo de apontar eventuais falhas e sugerir melhorias nos serviços prestados.

Os relatórios devem ser enviados aos Prefeitos e também disponibilizados na internet. Sugere-se encaminhar ao Presidente da Câmara Municipal, que tem o papel de exercer o controle sobre a prestação dos serviços públicos municipais.

2.5-Escolher os canais de atendimento:



Portal eletrônico: espaço específico no site eletrônico do Município, disponibilizando canal de acesso, vinculado ao sistema eletrônico, para recebimento das demandas.



E-mail: o usuário redige sua manifestação, enviando-a para o endereço eletrônico da ouvidoria.

Telefone: é a opção de comunicação rápida do usuário com a equipe da ouvidoria.

Atendimento presencial: espaço físico adequado, garantindo a privacidade do atendimento.

Carta: as correspondências postadas devem ser encaminhadas para o endereço da Ouvidoria.

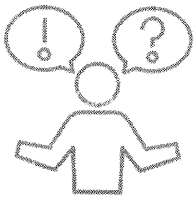
WhatsApp: o usuário redige sua manifestação, enviando-a para o número de telefone cadastrado no aplicativo de mensagem.

2.6-Estabelecer a gestão de trabalho:

2.6.1-Tipos de manifestações:



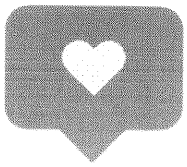
DENUNCIA: Comunicação de irregularidades ocorridas na administração pública ou de práticas negligentes ou abusivas de cargos, empregos e funções, cuja solução dependa de atuação do órgão de controle interno ou externo.



RECLAMAÇÃO: Manifestação de desagrado ou protesto sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração ou do servidor público, revelando a ineficiência de um serviço oferecido ou atendimento recebido.



SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES: Solicitações de informação ou esclarecimento sobre a prestação de serviços públicos.



ELOGIO: Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou pelo atendimento recebido relativo as pessoas que participaram do serviço/atendimento.



SUGESTÃO: Proposição de uma ideia ou proposta de aprimoramento da prestação do serviço.

2.6.2-Prazos para respostas:

As manifestações devem ser tratadas e respondidas obedecendo o prazo máximo de 30 (vinte) dias, prorrogável de forma justificada por mais de 30 dias, de acordo com o disposto no art. 16 da Lei 13.460, de 26 de junho de 2017.

Na impossibilidade de oferecer uma resposta no prazo, a Ouvidoria deve apresentar uma resposta intermediária, comunicando ao cidadão, quais são as etapas necessárias para uma resposta conclusiva.

As manifestações feitas com base na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, devem ser respondidas no prazo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias para oferecer uma resposta conclusiva.

DISPOSIÇÕES FINAIS

A Controladoria-Geral da União e a Ouvidoria-Geral da União são órgãos da Administração Federal que visam apoiar o gestor na criação de uma Ouvidoria Municipal, para isso eles disponibilizam:

- Modelo de norma regulamentadora que auxiliará na construção do ato normativo (Lei ou Decreto) que criar a Ouvidoria Municipal (http://ouvidorias.gov.br/ouvidorias/rede-de-ouvidorias/normativos/regulamentacao-modelo-da-lei-13-460.pdf)

- A Ouvidoria-Geral da União viabilizou a utilização do Tridígito 162 para as ouvidorias dos Estados, Distrito Federal e Municípios. Os procedimentos para obtenção do Tridigito estão no site www.ouvidorias.gov.br.

- A Controladoria-Geral da União oferece, por meio da Ouvidoria-Geral da União, o e-Ouv, sistema integrante da Plataforma Fala.BR. Para isso, basta que o município faça adesão à Rede Nacional de Ouvidorias.

ID MPe: 141998

- A Ouvidoria-Geral da União oferece uma série de cursos, presenciais e à distância, para capacitação e implementação da equipe da ouvidoria municipal, que lhe auxiliarão a sobre as melhores práticas em Ouvidoria Pública. Para conhecer estes cursos e materiais disponíveis, basta visitar o Portal das Ouvidorias: www.ouvidorias.gov.br.

- A Controladoria-Geral da União oferece apoio técnico, aos Prefeitos e aos Ouvidores Municipais, para a instalação e/ou capacitação das Ouvidorias Municipais.

NOTÍCIA DE FATO N.º 02.16.0694.0011142/2022-15

Data do recebimento: 08/11/2022
Responsável pela avaliação: ARTUR FORSTER GIOVANNINI
Município: SANTANA DA VARGEM
Noticiante(s): DE OFÍCIO
Área(s) de atuação: APOIO COMUNITÁRIO
Descrição do fato: Procedimento instaurado para fins de implementação do Projeto Ouvidorias Municipais pelo Município de Santana da Vargem, dado o Acordo de Cooperação Técnica firmado entre o Ministério Público de Minas Gerais e a Associação Mineira dos Municípios com o objetivo de facilitar a tramitação de manifestações da Ouvidoria do MPMG para as Ouvidorias dos Municípios do Estado, visado à racionalização e à melhoria do atendimento ao cidadão.

Certifico que registrei estes autos no sistema MPe, assim como procedi à devida autuação.

TRES PONTAS, 8 de novembro de 2022.

MANIFESTO DE ASSINATURA

MPe

ASSINADO ELETRONICAMENTE POR:

CECILIA APARECIDA PEREIRA ASSUNCAO, OFICIAL DO MINIST. PUBLICO - QP, em 08/11/2022, às 00:00

CÓDIGO DE VALIDAÇÃO:
1B36A-BE040-E4926-599D9
Para verificar as assinaturas leia o QR code abaixo ou acesse
https://mpe.mpmg.mp.br/validar