Prefeitura Municipal de Butiá
Rua do Comércio, 590 – Bairro Centro - Butiá
Tel.: 51 3652 9400 – www.butia.rs.gov.br

Butiá, 24 de outubro de 2019.

SENHOR PRESIDENTE:

Pela presente estamos encaminhando o incluso Projeto de Lei que Cria a Ouvidoria Geral do Município de Butiá, e dá outras providências.

Senhores Vereadores, o incluso Projeto de Lei tem por escopo unificar o serviço de ouvidoria do Município em uma única estrutura centralizada, em respeito às normas federais relativas à Lei de Transparência e de livre acesso à informação assim como à Lei nº 13.460 de 2017 que dispões sobre participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos.

Os próprios órgãos de controle (Ministério Público e Tribunal de Contas) têm cobrado do Município a regulamentação de uma única 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.

Portanto, não se está criando nada novo, apenas unificando os diversos serviços de ouvidoria existentes no Município incluindo a já existente na Casa da Cidadania criada através de decreto municipal e fixando a existência dessa estrutura através de Lei, com o objetivo de atender as exigências expedidas pelos órgãos de controle.

.

Isto posto, senhores Vereadores, solicitamos a essa Casa Legislativa a apreciação e aprovação do presente Projeto de Lei.

Atenciosamente,

DANIEL PEREIRA DE ALMEIDA
Prefeito Municipal

PROJETO DE LEI Nº 3839 /2019

Cria a Ouvidoria Geral do município de Butiá, e dá outras providências.

DANIEL PEREIRA DE ALMEIDA, Prefeito de Butiá, no uso de suas atribuições legais e em conformidade com o disposto na Lei Orgânica do Município,

FAZ SABER que a Câmara Municipal aprovou e eu sanciono e promulgo a seguinte Lei:

Art. 1º - Fica criada a Ouvidoria-Geral do Município, vinculada ao Gabinete do Prefeito, a qual incumbe acolher, processar e encaminhar, após avaliação sumária, sugestões, reclamações, denúncias, elogios, solicitações e demais demandas da população aos setores competentes 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.

Art. 2º - A Ouvidoria-Geral do Município de Butiá tem como objetivos:
I – Aperfeiçoar as formas de participação popular e comunitária nos processos de decisão e execução dos serviços públicos municipais;
II - Corrigir erros, omissões ou abusos administrativos;
III – Desenvolver uma cultura de cidadania e de serviços às pessoas, capaz de assegurar o princípio da responsabilidade da administração perante os cidadãos butiaenses.

Art. 3º - A Ouvidoria-Geral do Município de Butiá tem as seguintes atribuições:
I - receber e apurar sugestões, reclamações, denúncias, elogios e solicitações da administração municipal através do site da Prefeitura de Butiá ou pessoalmente, de cidadãos e de servidores 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;
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 - resguardar o sigilo das informações, 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 - difundir a importância da ouvidoria como instrumento de participação e controle social da administração pública;
VII - identificar deficiência nos serviços e obras públicas, sugerindo ações sistêmicas a fim de superá-las;
VIII - manter atualizado arquivo de documentação relativa às reclamações, denúncias e representações recebidas;

IX - atender o usuário de forma adequada, observando os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;
X - garantir respostas conclusivas aos usuários; e
XI - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

§ 1º - Não serão consideradas as demandas anônimas, salvo para fins internos da administração pública quando existir inequívoco e fundado receio da sua facticidade.

§ 2º - As denúncias que versem sobre ilegalidades serão encaminhadas para o Controlador Geral do Município.

§ 3º - Não serão objeto de apreciação, por parte da Administração Municipal, as questões pendentes de decisão judicial.

Art. 4º - O acesso à Ouvidoria Geral poderá ser realizado pessoalmente, de segunda à sexta feira, no horário normal de atendimento, na Casa da Cidadania, ou por meio do site oficial da Prefeitura de Butiá.

Art. 5º - 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. 6º - 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 - decisão administrativa final;
V - ciência ao usuário, e
VI - satisfação do usuário.

Art. 7º - 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 solicitação: responder às questões dos solicitantes; e
V - no caso de elogios: conhecer os aspectos positivos e admirados da atividade ou do trabalho.

§ 1º - 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 correção, no âmbito institucional para adoção das medidas cabíveis.

§ 2º - Todos os dirigentes de órgãos e unidades da Prefeitura Municipal de Butiá deverão prestar, quando solicitados, apoio e informação à Ouvidoria-Geral, assegurados os direitos à privacidade, a intimidade e à imagem pessoal.

Art. 8º - Na tramitação das manifestações recebidas devem ser observados os seguintes prazos:
I - 5 (cinco) dias úteis para a Ouvidoria-Geral enviar ao setor responsável quando não for possível simultaneamente à manifestação;
II – 5 (cinco) dias úteis para toda autoridade municipal responder as demandas por ela recebidas;
III - 30 (trinta) dias para Ouvidoria Geral responder ao usuário do serviço público, prazo que poderá ser prorrogado de forma justificada uma única vez, por igual período.

§ 1º - 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 estipulado, podendo ser prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período;

§ 2º - O não cumprimento do disposto do art. 8º 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 ao Controlador Geral do Município.

Art. 9º - 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. 10 - 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. 11 - 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. 12 - 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.

Art. 13 - O desempenho da Chefia da Ouvidoria, deverá ser preferencialmente ocupada por um servidor de carreira, a fim de garantir a continuidade e eficácia dos serviços prestados, que deverá ser nomeado pelo Chefe do executivo.

Art. 14 - Compete ao Ouvidor-Geral do Município:

I - Superintender a execução das atividades relativas às competências previstas para a respectiva Ouvidoria;

II. Exercer a direção geral das atividades da respectiva Ouvidoria;

III - propor aos órgãos da Administração Pública Municipal direta e indireta, resguardadas as respectivas competências, a instauração de sindicâncias, inquéritos e outras medidas destinadas à apuração das responsabilidades administrativas, civis e criminais;

IV - requisitar, diretamente e sem qualquer ônus, de qualquer órgão municipal, informações, certidões ou cópias de documentos relacionados com as reclamações ou denúncias recebidas;

V - recomendar a adoção de providências que entender pertinentes e necessárias ao aperfeiçoamento dos serviços prestados pela Administração do Município de Butiá, à população;

VI - cooperar com as demais Ouvidorias dos governos Federal, Estadual, Municipal e demais entidades públicas e privadas, visando salvaguardar os direitos do cidadão e garantir a qualidade das ações e serviços prestados

Art. 15 - Constituem motivos para a destituição do Ouvidor-Geral, bem como de qualquer outro membro da Ouvidoria-Geral:

I - perda do vínculo formal com a Prefeitura Municipal de Butiá;

II - prática de atos que extrapolem sua competência, nos termos estabelecidos por este Decreto e pelo Regulamento Geral da Ouvidoria;

III - conduta ética incompatível com a dignidade da função.

Art. 16 - À Ouvidoria-Geral serão assegurados acesso direto ao Prefeito, Secretários, Diretores Presidentes, gestores, servidores técnico-administrativos, bem como a bancos de dados, arquivos, documentos e informações das unidades e setores no âmbito dos órgãos da Prefeitura Municipal de Butiá, necessários ao desempenho de suas funções.

Art. 17 - 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 e 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.

§ 1º - O relatório de gestão será encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence à unidade de ouvidoria e disponibilizado integralmente na internet.

Art. 18 - Anualmente deverá ser realizada uma pesquisa de satisfação e seus resultados estatísticos serão disponibilizados no site da administração na internet.

Art. 19 - Fica vedada a criação, por parte dos diversos órgãos e entidades da estrutura municipal, sem a anuência do Ouvidor-Geral, de instâncias com atribuições semelhantes às da Ouvidoria-Geral e com a mesma denominação.

Art. 20 - A Prefeitura Municipal de Butiá assegurará estrutura administrativa necessária ao desempenho das atribuições da Ouvidoria-Geral do município.

Art. 21 - Fica revogado o Art. 65 e seus Parágrafos, da Lei Municipal nº 2.788/2013.

Art. 22 - Esta Lei entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

GABINETE DO PREFEITO MUNICIPAL
Em,

DANIEL PEREIRA DE ALMEIDA
Prefeito Municipal

REGISTRE-SE E PUBLIQUE-SE
Em,

EDILSON NUNES FRANCISCO
Secretário Municipal de Administração