PREFEITURA DE
São Lourenço da Mata
Um novo tempo para nossa cidade

MENSAGEM LEI Nº 006/2019

Sr. Presidente ,

No ensejo de mais uma vez cumprimentá-lo, cuja saudação estendemos aos demais integrantes deste Egrégio Parlamento Municipal, sirvo-me do presente para encaminhar Projeto de Lei que REVOGA o item 5.1.1, da Lei Municipal nº 2.237/2009, ALTERA e dá Nova Redação ao Item. 16 da Lei Municipal nº 2.237/2009, Cria a Ouvidoria Geral do Município, e dá outras providências..

O Projeto de Lei, sobre o qual nos debruçamos, é uma importante ferramenta, que tem por finalidade 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 inc. I do § 3º do art.37 da Constituição Federal, podendo receber ainda, sugestões e elogios

Por tudo conto com a sensibilidade e a colaboração dos Nobres Vereadores para que aprovem esse projeto de lei, a fim de que possamos, conjuntamente, construir uma cidade mais equitativa, do ponto vista de proporcionar à população um maior acesso aos serviços públicos de qualidade.

Desse modo, Senhor Presidente, tendo em vista a relevância e o interesse público de que se reveste o Projeto de Lei que ora se encaminha a essa casa Legislativa, apreciação se faça em **regime de urgência urgentíssima**

Valendo-me do ensejo, renovo a Vossa Excelência e aos seus Ilustres Pares as expressões do meu melhor apreço.

São Lourenço da Mata, 09 de maio de 2019.

Recebido em 13/05/19

BRUNO GOMES DE OLIVEIRA
PREFEITO

AO

EXMO. SR. PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES DE SÃO LOURENÇO DA MATA/PE – CASA JAIR PEREIRA DE OLIVEIRA. Sr. **CICERO PINHEIRO DOS SANTOS JUNIOR**

PROJETO DE LEI N:037/2019

PROJETO DE LEI Nº006/2019

EMENTA: REVOGA o item 5.1.1, da Lei Municipal nº 2.237/2009, ALTERA e dá Nova Redação ao Item. 16 da Lei Municipal nº 2.237/2009, Cria a Ouvidoria Geral do Município, e dá outras providências.

BRUNO GOMES DE OLIVEIRA, Prefeito do Município de São Lourenço da Mata, Estado de Pernambuco, no uso de suas atribuições e nos termos da Lei Orgânica do Município, encaminha o seguinte Projeto de Lei para apreciação e deliberação da Câmara de Vereadores do Município;

Art. 1º Fica Criada a Ouvidoria Geral do Município de São Lourenço da mata, que será subordinada à Controladoria Geral do Município (CGM) e será regulamentada nos termos desta Lei;

Art. 2º A Ouvidoria Geral do Município, 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 inc. I do § 3º do art.37 da Constituição Federal, podendo receber ainda, sugestões e elogios.

Art. 3º A Ouvidoria Geral do Município de São Lourenço da Mata 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 São Lourenço da Mata 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 inc. 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;

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.

Capítulo II

DO PROCEDIMENTO DA OUVIDORIA GERAL

Art. 4º São direitos básicos do usuário:

I - participar do acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;

II - obter e utilizar os serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;

III - acessar e obter informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inc. X do caput do art. 5º da Constituição Federal e na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

IV - proteger informações pessoais, nos termos da Lei nº 12.527, de 2011; e

V - atuar de forma integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade.

Art. 5º 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. 6º 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.

Art. 7º 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. 8º 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. 9 O não cumprimento do disposto do art. 8º deste Decreto 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. 10 A manifestação do usuário poderá ser apresentada nos seguintes canais de comunicação:

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. 11 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. 12 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. 13 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. 14 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.

SEÇÃO I

PROCEDIMENTO DAS DENÚNCIAS

Art. 15 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. 16 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. 17 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, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período;

SEÇÃO III

DA CARTA DE SERVIÇO

Art. 18 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.

SEÇÃO IV

DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

Art. 19 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; e

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

Art. 20 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. 21 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. 22 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. 23 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.

Capítulo III

DA ORGANIZAÇÃO

Art. 24 O mandato do Ouvidor-Geral será de 2 (dois) anos, permitida a recondução;

§ 1º O Ouvidor-Geral será designado pelo Prefeito, que desempenhará suas funções em caráter cumulativo, não oneroso, ao Cargo de Controlador Geral do Município.

§ 2º Em caso de férias ou afastamento de até 60 (sessenta) dias o Ouvidor-Geral designará seu substituto.

Art. 25 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 São Lourenço da Mata;

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. 26 Compete ao Ouvidor Geral do Município:

I - 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;

II - 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;

III - recomendar a adoção de providências que entender pertinentes e necessárias ao aperfeiçoamento dos serviços prestados pela Administração do Município de São Lourenço da Mata, à população;

IV - 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.

Art. 27 O desempenho da Chefia da Ouvidoria, deverá ser preferencialmente ocupada por um servidor de carreira com experiência mínima de atuação na área de Um ano, a fim de garantir a continuidade e eficácia dos serviços prestados.

Art. 28 Integram a estrutura da Ouvidoria Geral:

I - Coordenação Geral De Ouvidoria Pública;

II - Divisão de Ouvidoria;

III - Divisão de Relacionamento com a sociedade;

IV - Ouvidorias Setoriais.

Capítulo IV

DO FUNCIONAMENTO

Art. 29 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 São Lourenço da Mata, necessários ao desempenho de suas funções.

Art. 30 Todos os dirigentes de órgãos e unidades da Prefeitura Municipal de São Lourenço da Mata deverão prestar, quando solicitados, apoio e informação à Ouvidoria Geral, assegurados os direitos à privacidade, a intimidade e à imagem pessoal.

Art. 31 Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal direta e indireta, bem como das entidades privadas, por meio do respectivo titular ou dirigente máximo, deverão designar dois servidores municipais para atuarem como interlocutores nas demandas encaminhadas pelo Sistema de Ouvidoria Geral.

Capítulo V

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 32 O Ouvidor-Geral deverá 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. 33 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. 34 A Prefeitura Municipal de São Lourenço da Mata assegurará estrutura administrativa necessária ao desempenho das atribuições da Ouvidoria Geral do Município.

Art. 35 – Fica alterado o item 16 da Lei Municipal nº 2.237/2009, que passa a vigorar com a seguinte redação:

16. Controladoria Geral do Município

16.1 A Controladoria Geral do Município será regulamentada por Legislação Específica, em consonância a Lei Municipal nº 2.262/2009;

16.2 A Ouvidoria Geral do Município será regulamentada por legislação Específica;

16.3 O acesso a Informação será regulado por legislação Específica; em consonância a Lei Municipal nº 2.262/2009;

Art. 36 – Em caso de atos e inconformidades que envolverem descumprimento contratual, que não afetem a execução da prestação do serviço, e ensejarem ofensa de menor potencial lesivo ao Patrimônio Público, não amparado pela Lei Federal nº 8.666/1993, correrão pelo rito da Lei Federal nº 9.784, de 29 de Janeiro de 1999, e serão conduzidos pela Controladoria Geral do Município, através de comissão específica para sua apuração e devido processamento.

Art. 37– Revoga-se o item 5.1.1 da Lei Municipal nº 2.237/2009,

Art. 38 Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogando as disposições em contrário.

São Lourenço da Mata, 09 de maio de 2019.

BRUNO GOMES DE OLIVEIRA

Prefeito de São Lourenço da Mata.