urg.

PREFEITURA DE PALMITAL
CIDADE FELIZ

AS COMISSÕES DE: Finanças e Justiça

C.M. Palmital, em 23/06/2021

=PROJETO DE LEI Nº 15/2021-PM=

351/2021

Fabiano José dos Santos
Fabiano Policial
Presidente

PROTOCOLADO
PROCESSO Nº 368/2021
C.M. PALMITAL 17/06/2021

Institui a Ouvidoria do Município de Palmital, Estado de São Paulo e dá outras providências.

A Câmara Municipal de Palmital ***APROVA***:-

Art. 1º Fica instituída a Ouvidoria Municipal na cidade de Palmital, que tem por objetivo apurar as reclamações 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 artigo 37, da Constituição Federal, além de assegurar, de modo permanente e eficaz, a preservação dos princípios da legalidade, moralidade e eficiência dos atos dos agentes públicos.

Art. 2º A Ouvidoria será o canal de comunicação direta entre a sociedade e a Administração Municipal, recebendo reclamações, denúncias, sugestões e elogios, de modo a estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados e na gestão dos recursos públicos.

Art. 3º Compete à Ouvidoria do Município de Palmital:

I – receber denúncias, reclamações e representações sobre atos considerados arbitrários, desonestos, indecorosos, ilegais, irregulares ou que violem os direitos individuais ou coletivos, praticados por servidores da Administração Pública Municipal Direta e Indireta e daquelas referidas no artigo 1º desta lei;

II - receber sugestões de aprimoramento, críticas, elogios e pedidos de informações sobre as atividades da Administração Pública Municipal;

III – diligenciar junto às unidades administrativas competentes, para que prestem informações e esclarecimentos a respeito das comunicações mencionadas no inciso anterior;

IV – manter o cidadão informado a respeito das averiguações e providências adotadas pelas unidades administrativas, excepcionados os casos em que necessário for o sigilo, garantindo o retorno dessas providências a partir de sua intervenção e dos resultados alcançados;

V – elaborar e divulgar, trimestral e anualmente, relatórios de suas atividades, bem como, permanentemente, os serviços da Ouvidoria do

Município junto ao público, para conhecimento, utilização continuada e ciência dos resultados alcançados;

VI – promover a realização de pesquisas, seminários e cursos sobre assuntos relativos ao exercício dos direitos e deveres do cidadão perante a administração pública;

VII – organizar e manter atualizado arquivo da documentação relativa às denúncias, reclamações e sugestões recebidas.

Art. 4º A Ouvidoria não dará prosseguimento às reclamações quando:

I – o prazo para atendimento estipulado pelo órgão responsável pelo serviço, de acordo com o compromisso de atendimento assumido, não tiver expirado;

II – se referirem a serviços ou obras que ainda não tiverem sido apresentados ao órgão municipal responsável;

III – houver notória carência de fundamento na reclamação;

IV – tratar-se de questões referentes às relações de trabalho dos servidores municipais.

Art. 5º O atendimento feito pela Ouvidoria será gratuito e as reclamações deverão ser formuladas através de *link* disponibilizado no sítio eletrônico da Prefeitura Municipal de Palmital ou através de ligação telefônica.

Parágrafo único. A Ouvidoria manterá sigilo sobre denúncias e reclamações que receber, bem como sua fonte, assegurando a proteção dos denunciantes, quando requerer o caso ou assim for solicitado.

Art. 6º O atendimento não sofrerá quaisquer restrições relativas a sexo, raça, cor, religião, opção sexual, convicção política ou ideológica, condição sócio econômica, nacionalidade, idade ou local de residência no município.

Art. 7º A Ouvidoria pode dar início ou prosseguimento, de ofício ou mediante petição do interessado, a reclamações e investigações visando ao esclarecimento ou reparo do serviço executado.

Parágrafo Único. Serão gratuitas para a Ouvidoria as petições, solicitações e intervenções perante os órgãos municipais.

Art. 8º As reclamações levadas à Ouvidoria não suspendem o andamento de eventuais processos administrativos ou procedimentos que tramitam no Executivo.

Art. 9º A Ouvidoria do Município será dirigida pelo(a) Ouvidor(a), designado(a) mediante Portaria pelo(a) Prefeito(o), dentre os Servidores Municipais.

Art. 10 As despesas decorrentes da execução da presente Lei correrão por conta dos recursos próprios do orçamento vigente, suplementados se necessário.

Art. 11 Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação.

PREFEITURA MUNICIPAL DE PALMITAL, em 16 de junho de 2021.

LUÍS GUSTAVO MENDES MORAES
-PREFEITO MUNICIPAL-

=PROJETO DE LEI Nº ~~15/2021~~ 35/2021 – PM=

=JUSTIFICATIVA=

Excelentíssimo Senhor Presidente,

Nobres Edis,

No grato prazer em cumprimentá-los, sirvo-me da presente para remeter a Vossas Excelências o Projeto de Lei nº 15/2021, que "***Institui a Ouvidoria Municipal na cidade de Palmital, Estado de São Paulo e dá outras providências.***"

A ouvidoria pública é uma instituição que auxilia o cidadão em suas relações com o Município, funcionando como uma crítica interna da Administração Pública, sob a ótica do cidadão. É um canal de comunicação direta entre o cidadão e a Prefeitura.

Através de um sistema via internet, o ouvidor recepciona a reclamação e/ou sugestão, processa-a e remete ao Prefeito Municipal, que poderá despachar à Secretaria/Diretoria competente visando sanar a falha apontada pelo cidadão.

É uma função, portanto, exercida de forma virtual, que garante um atendimento ágil e célere, ao contrário do tratamento oferecido pelas vias da burocracia cotidiana.

Uma vez recebida a demanda do cidadão, o Setor responsável será contatado para analisar a demanda e apresentar uma solução para o problema, procurando descobrir quais são as suas causas e repercussões.

Importante destacar que o ouvidor não decide sobre o problema, mas o acompanhará até sua resolução, culminando com a resposta final ao cidadão.

A ouvidoria pública funciona como uma espécie de "controle de qualidade do serviço público", apontando falhas e acertos e auxiliando na busca de soluções para os problemas.

O ouvidor também terá poder de requisitar informações e processos junto a todos os órgãos da prefeitura, assim como conduzir investigações rápidas, quando houver suspeitas de irregularidades. A partir delas, pode sugerir ao Prefeito a realização de auditorias e investigações mais detalhadas.

A institucionalização da Ouvidoria Municipal na Cidade de Palmital possibilitará à Administração Municipal dispor de um instrumento eficaz para a

comunicação direta com os cidadãos, ampliando a sua atuação e contribuindo para o aprimoramento das ações e dos serviços da Prefeitura Municipal.

Além disso, o Município estará atendendo o disposto no inciso I, do §3°, do artigo 37, da Constituição Federal, *in verbis*:

> *"Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte:*
> *§ 3° A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:*
> *I - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;".*

Sendo assim, o presente Projeto de Lei se presta a atender os ditames da Constituição Federal, bem como para cumprir recomendações emitidas pelo Egrégio Tribunal de Contas Paulista, além, obviamente, de viabilizar maior vínculo entre cidadão e Administração.

Sendo assim, requer seja recebido, analisado e votado, **em regime de URGÊNCIA**, o presente Projeto de Lei por esta Egrégia Câmara Municipal de Palmital.

PREFEITURA MUNICIPAL DE PALMITAL, em 16 de junho de 2021.

LUÍS GUSTAVO MENDES MORAES
-PREFEITO MUNICIPAL-