

MENSAGEM Nº 012/2023

TANQUE DO PIAUÍ-PI, 27 DE DEZEMBRO DE 2023.

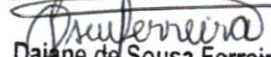
A Sua Excelência o Senhor

Ver. Raimundo Lindomar de Oliveira

DD. Presidente da Câmara Municipal de Tanque do Piauí

Nesta.

Recebido em 24/12/2023


Dajane de Sousa Ferreira
Assessora Legislativa
CPF: 070.293.933-17

ASSUNTO: Cria a Ouvidoria-Geral do Município de Tanque do Piauí, Estado do Piauí e dá outras Providências.

Senhor Presidente,

Senhores e Senhoras Vereadores da Câmara Municipal de Tanque do Piauí – PI.

Tenho a honra e satisfação de encaminhar, aos dignos Pares, para apreciação e deliberação Plenária de toda Edilidade nesta Augusta Casa de Leis, o incluso Projeto de Lei que “Cria a Ouvidoria-Geral do Município de Tanque do Piauí, Estado do Piauí e dá outras Providências”, nos termos do Artigo 25, inciso III, da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, atendendo a recomendação da Associação Piauiense de Municípios - APPM, comunicado anexo..

Trata-se Nobres Vereadores, de um Projeto de Lei que contém as medidas relativas a criação Ouvidoria do Município de Tanque do Piauí, 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 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 e 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.

Tendo em vista se tratar de um instituto de extrema importância no ordenamento jurídico brasileiro, o Governo Federal, editou a Lei nº 13.460/2017, onde traçou as normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

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.

Em razão relevante interesse público e da necessidade urgente, solicitamos a aprecias da matéria em regime de urgência na forma dos Artigos 110 e 123, inciso XIX, da Lei Orgânica Municipal.

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,

NATANAEL SALES DE SOUSA
Prefeito Municipal de Tanque do Piauí/PI

PROJETO DE LEI Nº _____/2023, DE _____ DE DEZEMBRO DE 2023.

Cria a Ouvidoria-Geral do Município de Tanque do Piauí, Estado do Piauí e dá outras Providências.

O PREFEITO MUNICIPAL DE TANQUE DO PIAUÍ, ESTADO DO PIAUÍ, faz saber, em cumprimento ao disposto no artigo 123 da Lei Orgânica do Município, que a Câmara Municipal de Vereadores aprovou e eu, sanciono a seguinte, LEI:

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º. É criada a Ouvidoria-Geral do Município, vinculada ao Gabinete do Prefeito do Município de Tanque do Piauí, 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.

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 ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;

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;

X - Pedido de Simplificação: Proposição de melhoria voltada à racionalização de exigências e de procedimento na prestação de serviços pela Administração Pública, eliminando formalidades desnecessárias para as finalidades almejadas.

CAPÍTULO II DAS ATRIBUIÇÕES

Art. 3º São atribuições da Ouvidoria-Geral do Município:

I - Atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei nº 13.460, de 2017;

II - Promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

III - Acompanhar a prestação dos serviços públicos, visando a garantir a sua efetividade e propor medidas para o seu aperfeiçoamento;

IV - Receber, analisar e responder às manifestações a ela encaminhadas;

V - Encaminhar às autoridades competentes as manifestações, solicitar informações a respeito das mesmas, acompanhando o tratamento e a sua efetiva conclusão;

VI - Atender o usuário de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;

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

Art. 4º Com vistas à realização dos seus objetivos, a Ouvidoria-Geral deve:

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos;

II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

CAPÍTULO III DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 5º A Ouvidoria deverá receber, analisar e responder às manifestações em linguagem clara e objetiva.

Art. 6º Não será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei sob pena de responsabilidade do agente público.

§ 1º. As manifestações serão identificadas, entretanto, não cabe à Ouvidoria fazer exigências quanto à identificação que inviabilizem sua apresentação.

§ 2º. São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação da manifestação.

§ 3º. A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

§ 4º. No caso de manifestação feita por meio eletrônico, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá ser requerido meio de certificação da identidade do requerente.

§ 5º. As manifestações apresentadas em outros órgãos da Administração deverão ser protocolizadas e encaminhadas imediatamente à Ouvidoria-Geral do Município, sob pena de responsabilidade do agente faltoso.

Art. 7º As manifestações poderão ser apresentadas por meio dos seguintes canais de comunicação:

I - por meio de formulário eletrônico, que estará disponível no site oficial do Município de Tanque do Piauí www.tanquedopiauui.gov.br;

II - por correspondência convencional;

III - no posto de atendimento presencial exclusivo;

IV - por endereço eletrônico;

V - por telefone.

Parágrafo único. A manifestação feita verbalmente será, imediatamente, reduzida a termo.

Art. 8º Recebida a manifestação, a Ouvidoria deverá classificá-la como reclamação, denúncia, sugestão, elogio e solicitação, de acordo com as definições constantes nesta Lei.

§ 1º A classificação atribuída pelo usuário quando do encaminhamento da manifestação poderá ser alterada pela Ouvidoria se verificado que não está adequada.

§ 2º As manifestações serão encaminhadas às autoridades responsáveis para as devidas providências, se for o caso.

Art. 9º O procedimento de análise das manifestações observará os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

I - Parágrafo único. A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende as seguintes etapas:

II - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;

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

IV - análise e obtenção de informações, quando necessário;

V - decisão administrativa final;

VI - ciência ao usuário.

Art. 10. A Ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até trinta dias contados do recebimento, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período.

§ 1º. Recebida a manifestação, a Ouvidoria deverá realizar análise prévia e, caso necessário, no prazo máximo de cinco dias, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

§ 2º. Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, em até dez dias a contar do seu recebimento a Ouvidoria deverá solicitar a complementação de informações que deverá ser atendida em até vinte dias, sob pena de arquivamento da manifestação.

§ 3º. O pedido de complementação de informações interrompe uma única vez o prazo previsto no caput deste artigo, que passará a contar novamente a partir da resposta do usuário, sem prejuízo de complementações supervenientes.

§ 4º. A Ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente aos 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.

Art. 11. Quando a manifestação for denúncia, desde que contenha elementos mínimos de autoria e materialidade, deverá ser encaminhada para o órgão de controle interno e posteriormente ao controle externo para as devidas providências.

§ 1º. Esgotado o prazo de que trata essa Lei sem a conclusão do procedimento de apuração da denúncia pelo órgão de controle interno, considera-se como conclusiva a comunicação com o encaminhamento aos órgãos de controle competentes.

§ 2º. O órgão de controle interno encaminhará à Ouvidoria-Geral o resultado final do procedimento de apuração da denúncia que deverá dar conhecimento ao usuário acerca dos desdobramentos da sua manifestação.

CAPÍTULO IV

DO RELATÓRIO DE GESTÃO

Art. 12. A Ouvidoria-Geral deverá elaborar, anualmente, no mês de dezembro, relatório de gestão, que irá consolidar as informações referentes ao recebimento,

análise e resposta às manifestações recebidas e, com base nelas, apontará as falhas e sugerirá melhorias na prestação dos serviços públicos.

Art. 13. 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;
- IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Art. 14. O relatório de gestão será:
encaminhado ao Prefeito Municipal;
disponibilizado integralmente na página oficial do Município na internet.

CAPÍTULO V DA ORGANIZAÇÃO

Art. 15. – A estrutura da Ouvidoria será composta de 01 (um) cargo de Ouvidor Geral Municipal.

§ 1º. Fica criado o cargo de Ouvidor Municipal que será de provimento em comissão, de livre nomeação e exoneração, o qual responderá pela titularidade e direção da Ouvidoria Geral Municipal, com remuneração básica mensal de R\$ 2.100,00 (dois mil e cem reais).

§ 2º. O ocupante do cargo de Ouvidor Geral Municipal deverá possuir nível de escolaridade superior e não possuir antecedentes criminais que desabonem a sua reputação.

§ 3º. O Cargo de Ouvidor Municipal da Ouvidoria Municipal deverá ser exercidos preferencialmente por servidor efetivo do Município.

§ 5º. O servidor efetivo nomeado para o cargo de Ouvidor Municipal que tenham remuneração de seu cargo de origem superior ao cargo mencionado nesse artigo, poderá optar pela remuneração do cargo de origem acrescida de 20% (vinte por cento)

Art. 16º. - A Ouvidoria contará com a seguinte estrutura mínima:

I - Espaço físico para atendimento presencial que permita discrição e a manutenção do sigilo do conteúdo das manifestações apresentadas;

II - Sistema informatizado com formulário próprio para permitir que o usuário possa registrar manifestações, relatos e petições a que se refere o inciso I do art. 2º desta norma, que disponha, no mínimo, dos seguintes requisitos:

III - acesso via internet;

IV - geração automática de protocolo;

V - meios para acompanhamento do andamento da demanda;

VI - controles e registros de acesso; e

VII - meios informatizados que permitam a pseudonimização das demandas recebidas; e

VIII - Número de telefone e caixa de e-mail institucionais e permanentes com destinação única ao serviço de Ouvidoria.

§ 1º. Os dados necessários para assegurar o acesso dos usuários aos meios de comunicação com a Ouvidoria serão publicados no site oficial do [órgão, ente ou entidade], em local de fácil acesso.

§ 2º. A ouvidoria contará com corpo de servidores compatível com o adequado exercício das competências previstas nesta norma.

§ 3º. Permite-se à Ouvidoria a utilização de base de dados e sistema informatizado cedidos por órgãos públicos, por meio de acordo de cooperação, ou pela filiação a rede de ouvidorias que forneçam esse serviço, desde que obedecidos critérios técnicos que garantam a segurança e o sigilo dos dados.

CAPÍTULO VI DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 17. A Ouvidoria-Geral divulgará no prazo de 60 dias a contar da entrada em vigor desta Lei a sua Carta de Serviços ao Usuário que tem como objetivo informar sobre os serviços prestados pela Ouvidoria, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 1º. A Carta de Serviços ao Usuário conterá informações claras e precisas em relação aos serviços da Ouvidoria e atenderá as exigências mínimas previstas no art. 7º da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

§ 2º. A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação no sítio eletrônico do Município na internet.

Art. 18. As autoridades ou servidores da Administração Municipal prestarão colaboração e informações à Ouvidoria-Geral do Município nos assuntos que lhe forem pertinentes, submetidos à apreciação de referido Órgão.

Art. 19. A instituição de unidades setoriais de Ouvidorias poderá ser feita ato regulamentador específico.

Art. 20. Esta Lei entra em vigor em 01 de janeiro de 2022, revogando-se disposições em contrário.

Gabinete do Prefeito Municipal de Tanque do Piauí-PI, ____ de dezembro de 2023.

NATANAEL SALES DE SOUSA
Prefeito Municipal de Tanque do Piauí/PI