PREFEITURA MUNICIPAL

SÃO JOÃO DA BOA VISTA
Estado de São Paulo
* * *

24 de maio de 2.021

Of.GAB.nº **301/2021** Projeto de Lei nº 35/2021

Senhor Presidente:

Estamos encaminhando a Vossa Excelência, para apreciação dos Senhores Vereadores, o incluso Projeto de Lei que acrescenta o Inciso V ao Artigo 17; acrescenta o Artigo 23-A, e acrescenta quadro de atribuições ao Anexo IV da Lei 4.654 de 31 de março de 2020.

Renovamos os protestos de estima e consideração.

MARIA TERESINHA DE JESUS PEDROZA
Prefeita Municipal

CÂMARA MUNICIPAL
Documento recebido em
28/5/21
funcionário

Exmo. Sr. Vereador
RAIMUNDO RUI
Presidente da Câmara Municipal
NESTA.

PROJETO DE LEI

"Acrescenta o Inciso V ao Artigo 17; acrescenta o Artigo 23-A, e acrescenta quadro de atribuições ao Anexo IV da Lei 4.654 de 31 de março de 2020."

Art. 1º – Fica incluído o inciso V ao Artigo 17 da Lei nº 4.654, de 31 de março de 2020, que passa a vigorar com a seguinte redação:

Art. 17 - O Gabinete do Prefeito Municipal é composto das seguintes unidades administrativas:

I – Gabinete do Prefeito, integrado por:

a. Assessoria de Gabinete;

II – Secretaria Geral de Gabinete, integrada pela:

a. Seção de Expediente

III – Coordenadoria de Relações Institucionais, composta por:

a. Setor de Expedientes;

b. Setor de Gestão em Políticas de Governo;

IV – Coordenadoria de Controle Interno;

V – Ouvidoria Municipal

Art. 2º - Fica acrescido o Artigo 23-A, com os incisos I a X, com a seguinte redação:

Art. 23-A – A Ouvidoria Municipal é responsável por:

I - estreitar as relações entre os cidadãos e os executores das políticas de bens e serviços públicos;

II - receber, avaliar, analisar e encaminhar denúncias, reclamações, solicitações de informações, elogios, sugestões e considerações referentes a quaisquer atos administrativos demandados pelo cidadão/usuário para providências pertinentes da administração pública, quais sejam:

a) violação ou qualquer forma de discriminação atentatória dos direitos e liberdades fundamentais;

b) ilegalidades, atos de improbidade administrativa e abuso de poder;

c) mal funcionamento dos serviços executivos e administrativos da Prefeitura Municipal;

II – dar prosseguimento às manifestações recebidas;

III - solicitar e/ou requerer informações, documentos e materiais didáticos que esclareçam, fundamentem e respondam as demandas do usuário;

IV - solicitar esclarecimentos aos funcionários com o intuito de fornecer informações concretas e atualizadas às questões levantadas pelo cidadão;

V – acompanhar as manifestações encaminhadas pela sociedade civil à Prefeitura Municipal;

VI – organizar os mecanismos e canais de acesso dos interessados à Ouvidoria Municipal;

VII – facilitar o amplo acesso do usuário aos serviços da Ouvidoria, simplificando seus procedimentos e orientando os cidadãos sobre os meios de formalização das mensagens a serem encaminhadas à Ouvidoria;

VIII - cumprir o horário de atendimento ao público, conforme oficialização do órgão;

IX - manter atualizadas as informações e estatísticas sobre as atividades desempenhadas pela Ouvidoria.

X- promover, acompanhar, gerenciar, organizar e fiscalizar 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. 3º - Fica acrescido ao anexo IV da Lei nº 4.654, de 31 de março de 2020 o seguinte quadro de atribuições:

Ouvidoria Municipal	**Chefe do Setor de Ouvidoria Municipal**	*Descrição de atribuições: Função gratificada, diretamente vinculada ao Gabinete do Prefeito. Tem como função principal coordenar e chefiar a Ouvidoria Municipal, promover, acompanhar, gerenciar, organizar e controlar 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. Elaborar e divulgar relatórios, prestar informações ao Prefeito, atender requisições do Tribunal de Contas em relação às atribuições afetas à Ouvidoria Municipal.*

Art. 4º - Esta lei entra em vigor na data de sua publicação, ficando revogadas as disposições em contrário.

Prefeitura Municipal de São João da Boa Vista, aos vinte e quatro dias do mês de maio de dois mil e vinte e um (24/05/2021).

MARIA TERESINHA DE JESUS PEDROZA
Prefeita Municipal

JUSTIFICATIVA

A Ouvidoria é o elo que busca estabelecer, por meio de seus procedimentos, a comunicação eficiente entre o cidadão, o público interno e a instituição. Atua como um espaço de diálogo com escuta qualificada, legitimando o canal onde o cidadão tem voz e é ouvido, fortalecendo a relação entre o cidadão e a organização, a fim de promover a melhoria dos serviços oferecidos à sociedade e o aprimoramento de rotinas e processos de trabalho, além de contribuir para a prática de boa governança corporativa.

É de conhecimento de todos, que a Prefeitura possui sua Ouvidoria, estruturada com canais de acesso à população, porém não está constituída na Estrutura Administrativa Municipal, reorganizada através da Lei 4.654 de 31/03/2021.

O presente Projeto de Lei visa modificar a estrutura administrativa do Gabinete, a fim de adequá-la, através da inclusão da Seção de Ouvidoria, com o intuito de ampliar as atribuições da unidade, possibilitando assim, maior eficiência das atividades relacionadas.

Imprescindível ainda, salientar, que a criação dessa estrutura foi motivo de apontamento do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, através do processo 6976/989/21, conforme documento anexado a este projeto; visto que a implantação das Ouvidorias Públicas foi determinada pela Lei Federal nº 13.460 de 27/06/2017.

Por fim, solicitamos a compreensão e colaboração dos nobres vereadores, com a aprovação das modificações aqui propostas, tornando possível a execução dos serviços prestados à população.

TCESP Tribunal de Contas do Estado de São Paulo

Unidade Regional de Mogi Guaçu

UR-19

PROCESSO	:	6976/989/21
INTERESSADO	:	PREFEITURA MUNICIPAL DE SAO JOAO DA BOA VISTA
ASSUNTO	:	I Fiscalização Ordenada 2021 - Ouvidoria
RESPONSÁVEL	:	MARIA TERESINHA DE JESUS PEDROZA
CPF	:	056.192.428-70

Senhor Conselheiro,

Consoante determinação superior e orientação dos DSFs realizamos, no último dia 18 de março, a primeira Fiscalização Ordenada de 2021, desta feita para verificar a existência e a estrutura das Ouvidorias nas 644 Prefeituras do Estado de São Paulo.

Diante da limitações impostas pela pandemia, os exames foram efetuados internamente, mediante acesso ao site da Prefeitura Municipal acima mencionada, complementado por contato telefônico e/ou outros meios eletrônicos com o responsável pelo setor. A ação padronizada foi realizada com o apoio de aplicativo desenvolvido pelo Departamento de Tecnologia da Informação, consistente em questionário previamente elaborado.

Assim, juntamos aos presentes autos o relatório da inspeção realizada, com as respostas aos quesitos formulados, dentre os quais destacamos os seguintes apontamentos:

- Não há cargo, função ou designação para as atividades de Ouvidoria;
- O Relatório de Atividades (Gestão) não apontou falhas e não sugeriu melhorias em sua prestação;
- Não constam dos relatórios gerenciais elaborados pela ouvidoria: análise de pontos recorrentes; providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas; tempo médio de atendimento das demandas;

COPIA DE DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE POR: VANDERLEI MARCOLA. Sistema e-TCESP. Para obter informações sobre assinatura e/ou ver o arquivo original acesse http://e-processo.tce.sp.gov.br - link 'Validar documento digital' e informe o código do documento: 3-0TIY-DGIH-819K-98QY

TCESP Tribunal de Contas do Estado de São Paulo

Unidade Regional de Mogi Guaçu

UR-19

- Não houve divulgação integral do Relatório Atividades(Gestão) elaborado pela Ouvidoria na internet - Art. 15, parágrafo único, inciso ii. Lei Federal n° 13.460, de 26 de junho de 2017;
- A Prefeitura não elaborou a "Carta de Serviço ao Usuário", que trata dos serviços prestados pelos seus órgãos e entidades, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público, conforme artigo 7°, §§ 2ºe 3º, da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017;
- Não houve divulgação da "Carta de Serviço ao Usuário";
- A Prefeitura não regulamentou e instituiu o Conselho de Usuários, nos termos definidos nos arts. 18 a 21 da Lei Federal nº 13.460/2017.

Destarte, submetemos os autos à elevada apreciação de Vossa Excelência para as providências que entender pertinentes, ressaltando que a Prefeitura foi eletronicamente cientificada de que o relatório de fiscalização, com as ocorrências constatadas, encontra-se disponível para conhecimento neste processo.

UR-19, em 22 de Março de 2021.

Vanderlei Marçola
Diretor Técnico de Divisão

COPIA DE DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE POR: VANDERLEI MARCOLA. Sistema e-TCESP. Para obter informações sobre assinatura e/ou ver o arquivo original acesse http://e-processo.tce.sp.gov.br - link 'Validar documento digital' e informe o código do documento: 3-0TIY-DGIH-819K-98QY