



Estado de Mato Grosso
Prefeitura Municipal de Juara
Gabinete do Prefeito

Ofício nº 367/2022 - GP

Juara-MT, 8 de abril de 2022.

Ao Excelentíssimo Senhor
Vereador Valdir Leandro Cavichioli
Presidente do Poder Legislativo
Juara - MT

Câmara Municipal de Juara - MT



PROTOCOLO GERAL 475/2022
Data: 08/04/2022 - Horário: 19:09
Legislativo

Assunto: **Encaminhando Projeto de Lei Municipal.**

Senhor Presidente,

Através deste, encaminho a Vossa Excelência, Projeto de Lei Municipal nº 024/2022 - Institui a Ouvidoria Geral Municipal, e dá outras providências, para apreciação e posterior aprovação.

Sem mais, nos colocamos a disposição para esclarecimentos que se fizerem necessários.

Atenciosamente,


Carlos Amadeu Sirena
Prefeito do Município



Estado de Mato Grosso
Prefeitura Municipal de Juara
Gabinete do Prefeito

JUSTIFICATIVA

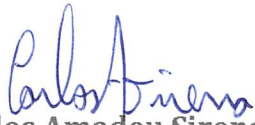
Senhor Presidente,
Senhores Vereadores,

O Projeto de Lei em epígrafe tem por escopo instituir o serviço de ouvidoria do Município em uma estrutura centralizada, em respeito às normas federais relativas à Lei de Transparência e de Livre Acesso à Informação.

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

Diante de todo exposto, encaminha-se o presente Projeto de Lei para análise desta Casa Legislativa.

Atenciosamente,


Carlos Amadeu Sirena
Prefeito do Município



Estado de Mato Grosso
Prefeitura Municipal de Juara
Gabinete do Prefeito

Projeto de Lei Municipal nº 024/2022

Institui a Ouvidoria Geral Municipal, e dá outras providências.

A Câmara Municipal aprova.

CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Fica criada a Ouvidoria Geral do Município de Juara/MT, 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 A Ouvidoria Geral é o órgão responsável, de forma prioritária, pelo acompanhamento 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 Para os efeitos desta Lei, considera-se:

I - serviços públicos: atividades exercidas pela administração pública ou por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio;

II - solicitação de serviços públicos: nos casos em que o interessado solicitar a prestação de um serviço público;

III - manifestação sobre a prestação de serviços públicos: nos casos em que o interessado desejar se manifestar sobre um serviço público prestado, a saber:

a) reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

b) denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

c) elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre a política ou o serviço público oferecido ou atendimento recebido; e

d) sugestão: proposição de idéia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos.

IV - ouvidoria: instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública;

V - usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público; e

VI - identificação: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica.

VII - agente público: aquele que, ainda que transitoriamente ou sem remuneração, exerce cargo, emprego ou função pública;



Estado de Mato Grosso
Prefeitura Municipal de Juara
Gabinete do Prefeito

VIII - atendimento: o conjunto das atividades necessárias para recepcionar e dar seqüência às solicitações dos usuários, inclusive às manifestações de opinião, percepção e apreciação relacionadas à prestação do serviço público;

IX - canais de atendimento: praças de atendimento presencial, sítios eletrônicos, aplicativos, mídias sociais, centrais telefônicas, terminais de auto-atendimento, carta ou qualquer outro meio que permita ao usuário fazer solicitações e obter informações sobre serviços públicos;

X - orientação: instruções ao munícipe de assuntos gerais relacionadas à administração pública municipal dos quais não necessita de abertura de protocolo por meio do *e-sic* e/ou manifestações;

XI - manifestação anônima: situações em que o cidadão realiza sua manifestação sem se identificar;

XII - reserva de identidade: hipótese em que o órgão público a pedido, ou de ofício, deverá encaminhar a manifestação aos órgãos de apuração sem o nome do demandante;

XIII – pseudonimização: é o tratamento por meio do qual um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional mantida separadamente pelo controlador em ambiente controlado e seguro;

XIV - órgãos apuratórios: unidades técnicas que possuam nas suas atribuições a competência da apuração de denúncia;

XV - certificação de identidade: procedimento de conferência de identidade do manifestante por meio de documento de identificação válido, respeitado o disposto na legislação sobre sigilo e proteção de dados e informações pessoais; e

XVI - decisão administrativa: deliberação e desfecho administrativo acerca do objeto das manifestações e solicitações encaminhadas pelos usuários.

Art. 4º A Ouvidoria Geral do Município 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 ou agentes públicos do Poder Executivo;

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 inciso I deste artigo;

III - cobrar respostas das unidades a respeito das manifestações a eles encaminhadas 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;



Estado de Mato Grosso
Prefeitura Municipal de Juara
Gabinete do Prefeito

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;

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

Art. 5º À Ouvidoria Geral do Município compete:

I - criar um sistema informatizado que interligará e unificará as ouvidorias, padronizando o acesso dos usuários a este canal de acesso da população;

II - orientar a atuação dos servidores, promovendo a capacitação e o treinamento relacionados às atividades de ouvidoria;

III - recomendar a instauração de procedimentos administrativos para exame técnico das questões e a adoção de medidas necessárias para a adequada prestação do serviço público, quando for o caso;

IV - auxiliar no aprimoramento da qualidade dos serviços prestados;

V - contribuir para disseminação de formas de acesso da população no acompanhamento e fiscalização da prestação de serviços públicos municipais.

CAPÍTULO II
DA ESTRUTURA DA OUVIDORIA

Art. 6º Integram a estrutura da Ouvidoria Geral:

I – O Ouvidor-Geral;

II – Demais servidores auxiliares.

CAPÍTULO III
DO OUVIDOR-GERAL

Art. 7º O Ouvidor-Geral será servidor público efetivo, designado através de portaria pelo Prefeito Municipal.

§ 1º Ao servidor designado para atuar como Ouvidor-Geral do Município será facultado o recebimento do subsídio integral do cargo comissionado ou a percepção do vencimento de seu cargo com o acréscimo de 50% (cinquenta por cento) do valor do subsídio do cargo de Ouvidor Geral.

§ 2º Em caso de férias ou afastamento superiores a 30 (trinta) será designado um substituto.

Art. 8º O Ouvidor-Geral, no exercício de suas funções, deverá guardar sigilo referente a informações levadas a seu conhecimento nos casos em que a lei e o usuário expressamente o requerer.

Art. 9º Compete ao Ouvidor-Geral do Município:



Estado de Mato Grosso
Prefeitura Municipal de Juara
Gabinete do Prefeito

I – propor ao Secretário da Pasta a normatização do acesso ao Sistema de Ouvidoria, informando, padronizando e divulgando os seus procedimentos;

II - encaminhar a demanda apresentada ao sistema de ouvidoria à Secretaria competente, monitorando a providência adotada por ela;

III - responder ao usuário da ouvidoria no prazo legal, garantindo a celeridade da tramitação da demanda;

IV - atuar com transparência, humanidade, sensibilidade, integridade, imparcialidade, solidariedade e justiça, observando os princípios constitucionais;

V - propor medidas que aumentem a eficiência do serviço público municipal.

VI - 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, com a ciência ou autorização do Secretário da Pasta a qual está substituindo;

VII - 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;

VIII - recomendar a adoção de providências que entender pertinentes e necessárias ao aperfeiçoamento dos serviços prestados pela Administração Pública Municipal à população;

IX - 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.

CAPÍTULO IV
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 10. O Prefeito Municipal elaborará Decreto que regulamenta a aplicação da Lei Federal nº 13.460 de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos usuários de serviços públicos da Administração Pública, e institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal no prazo de 10 (dez) dias a contar da publicação desta Lei.

Art. 11. Fica revogada a Lei Municipal nº 2.349, de 28 de junho de 2013.

Art. 12. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Juara/MT,


Carlos Amadeu Sirena
Prefeito do Municipal