



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DE JACUTINGA
Rua Antônio Felini s/n – Centro - CEP: 99730-000
CNPJ 87613394/0001-31
Fone/Fax: 54 3368 1291 - e-mail: pmjacutinga@jacutinga.rs.gov.br

PROJETO LEI MUNICIPAL Nº 3252 DE 12 DE MARÇO DE 2019.

Cria a Ouvidoria-Geral do Município.

O PREFEITO MUNICIPAL DE JACUTINGA, Estado do Rio Grande do Sul, usando das atribuições que lhe confere a Lei Orgânica do Município,

FAÇO SABER, que a Câmara Municipal de Vereadores aprovou e eu sanciono e promulgo a seguinte Lei:

APROVADO
Em 06/05/19
Presidente da Câmara

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

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

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 Em nenhuma hipótese 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, disponível no sítio “www.jacutinga.rs.gov.br”;

II – por correspondência convencional;

III – no posto de atendimento presencial exclusivo;

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.

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

I - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;

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

III - análise e obtenção de informações, quando necessário; IV - decisão administrativa final;

V - 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 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 ou

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:

- I – encaminhado ao Prefeito Municipal;
- II – disponibilizado integralmente na página oficial do Município na internet.

CAPÍTULO V DA ORGANIZAÇÃO

Art. 15. A estrutura administrativa da Ouvidoria do Município será composta por servidor exclusivamente recrutado no quadro de pessoal da Administração Pública Municipal e designado pelo Prefeito.

Parágrafo único. O servidor escolhido e designado para atuar como Ouvidor do Município perceberá uma gratificação de função no valor mensal de R\$ 180,00 (cento e oitenta

reais), mensais, a ser reajustada na mesma data do reajuste/revisão salarial dos servidores, obedecendo o mesmo percentual concedido, a ser concedida através de ato administrativo.

CAPÍTULO VI DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 16. 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. 17. 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. 18. A instituição de unidades setoriais de Ouvidorias poderá ser feita ato regulamentador específico.

Art. 19. As despesas decorrentes da presente Lei, correrão por conta de dotação orçamentária própria do orçamento vigente.

Art. 20. Esta Lei entra em vigor 60 dias após a data de sua publicação.


CARLOS ALBERTO BORDIN
Prefeito Municipal



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DE JACUTINGA
Rua Antônio Felini s/n – Centro - CEP: 99730-000
CNPJ 87613394/0001-31
Fone/Fax: 54 3368 1291 - e-mail: pmjacutinga@jacutinga.rs.gov.br

**CÂMARA MUNICIPAL DE JACUTINGA
ENTRADA**

JUSTIFICATIVA

Protocolo	Data
3347/2019	12 / 03 / 20 19

Senhor Presidente,
Nobres Vereadores,

Roberta
Secretaria da Câmara

Atendendo ao que preconiza a Lei Federal n.º 13.460 de 26 de junho de 2017, a qual fixa o prazo de setecentos e vinte dias para os Municípios com menos de cem mil habitantes regulamentarem suas Ouvidorias Municipais, encaminhamos o presente projeto de Lei para apreciação e deliberação dos nobres vereadores.

A criação da Ouvidoria Municipal corrobora com os objetivos da atual administração municipal, entre eles a transparência de gestão, proporcionando à todos os cidadãos de maneira clara, objetiva e eficiente, o acesso as informações públicas municipais, permitindo que o cidadão acompanhe os gastos públicos, fiscalizando e observando de que maneira estão sendo utilizados.

Salienta-se que a Ouvidoria é uma ferramenta de gestão democrática cuja finalidade é proporcionar o diálogo entre a população e o Poder Executivo Municipal, sendo um importante mecanismo de escuta do cidadão, pois recebe sugestões, solicitações, denúncias e reclamações da população visando à melhoria no serviço público.

O objetivo da Ouvidoria, a partir da manifestação do cidadão, é melhorar a qualidade do atendimento de todos os setores da Prefeitura Municipal de Jacutinga de forma que a população possa se sentir satisfeita com os serviços oferecidos e ter suas necessidades atendidas. Ela funciona como um canal mais humano de interlocução com a população. A ouvidoria recebe, analisa e procura encaminhar todas as manifestações da população aos setores competentes, recomendando possíveis medidas para a solução ou prevenção das mesmas.

Assim sendo, a partir das informações trazidas pelos cidadãos, a ouvidoria pode identificar melhorias, propor mudanças, assim como apontar situações irregulares no órgão ou entidade, oportunidade em que contamos com a acolhida e manifestação favorável da matéria.

Atenciosamente,

Carlos Alberto Bordin
CARLOS ALBERTO BORDIN
Prefeito Municipal

CÂMARA MUNICIPAL DE JACUTINGA
RECEBIDO
Data: 12/03/19 Hora: 16:30
Roberta
SECRETARIA DA CÂMARA



Estado do Rio Grande do Sul
CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES


Rua Ângelo Fabiane, 106 - CEP: 99730-000

Fone/Fax: (54) 3368-1180 - **JACUTINGA-RS**

E-mail: camarajacutinga@gmail.com

COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO, JUSTIÇA E REDAÇÃO
ATA Nº 22/2019

Aos seis dias do mês de maio de 2019 (dois mil e dezenove), às 17:30 horas, nas dependências da Câmara Municipal de Jacutinga, reuniram-se os vereadores da Comissão de Constituição, Justiça e Redação. Com os trabalhos abertos pela senhora presidente Clarice Boeira Coghetto, é analisado o parecer do relator Avelino Ricardo Menegaz relativo ao Projeto de Lei nº 3252/2019, que Cria a Ouvidoria-Geral do Município. O relator como Líder do Governo, apresenta uma Emenda Modificativa com a seguinte redação. O Art. 20 passa a ter a seguinte redação: Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação. O parecer do relator é favorável à aprovação da emenda e do projeto no que é acompanhado com o voto da vice-presidente Débora Nava Ogliari. Com este parecer as matérias são enviadas para apreciação final do Plenário. Jacutinga, 06 de Maio de 2019.


Clarice Boeira Coghetto
Presidente


Débora Nava Ogliari
Vice Presidente


Avelino Ricardo Menegaz
Relator

Comissão de Constituição, Justiça e Redação.
Em 06/05/19

Presidente da Câmara

**" O PODER LEGISLATIVO É
O SUPORTE DA DEMOCRACIA "**