

**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**

**MUNICÍPIO DE ARROIO DO PADRE**

**GABINETE DO PREFEITO**

**Mensagem 04/2019**

**A**

**Câmara Municipal de Vereadores**

**Senhor Presidente**

**Senhores Vereadores**

No uso da presente encaminho para a vossa apreciação o projeto de lei 04/2019.

Após cumprimentá-los quero informar-lhes que o projeto de lei tem por finalidade criar a Ouvidoria Geral do Município, assim como estabelecer as regras para o seu regular funcionamento.

A instituição de uma Ouvidoria Geral no Município atende uma exigência encontrada na Lei Federal Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e em decorrência do art. 37, §3º, I, da Constituição da República.

Neste sentido, tem-se no presente projeto de lei confirmada a necessidade estabelecida na Lei Municipal Nº 1.973, de 05 de setembro de 2018, que dispõe sobre o funcionamento do Sistema de Controle Interno de nosso Município do qual é parte integrante a Ouvidoria.

Por sua vez, o projeto de lei em comento traz em suas disposições toda orientação necessária de como proceder em todas as instancias da Ouvidoria e é nesta condição que o Poder Executivo o submete à apreciação desta Casa, aguardando a sua aprovação.

Ao concluir a presente, aproveito ainda a oportunidade, de em nome do Poder Executivo de nosso Município, desejar aos Senhores e a equipe técnica que atua neste Legislativo, um trabalho profícuo, voltado ao interesse público para que desta forma, a população possa se sentir atendida, também, nas decisões desta Casa, em muitas oportunidades por nós encaminhadas. Deste modo, ficam o desejo e os votos de um bom trabalho em 2019.

Atenciosamente.

Arroio do Padre, 29 de janeiro de 2019.

Leonir Aldrighi Baschi

Prefeito Municipal

***Ao Sr.***

***Gilmar Schlesener***

***Presidente da Câmara Municipal de Vereadores***

***Arroio do Padre/RS***



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**

**MUNICÍPIO DE ARROIO DO PADRE**

**GABINETE DO PREFEITO**

**PROJETO DE LEI Nº 04, DE 29 DE JANEIRO DE 2019.**

Cria a Ouvidoria - Geral do Município de Arroio do Padre.

CAPITULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º É criada a Ouvidoria - Geral do Município de Arroio do Padre, vinculada ao gabinete do Prefeito Municipal, como órgão responsável, prioritariamente, pelo tratamento das manifestações relativas ás políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, pela Administração Municipal Direta, com vistas a avaliação e 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;

VII – elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

IX – solicitação: requerimento de adoção de providencia por parte da Administração.

CAPITULO 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 as 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 publica, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Art. 4º Com vistas à realização de 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.

CAPITULO III

DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 5º A Ouvidoria deverá receber, analisar e responder as 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 relativas quanto à identificação que inviabilizem sua apresentação.

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

§ 3º A identificação do requerente é informação 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 especifica 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 a 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 no site do município;

II- por correspondência convencional;

III – no posto de atendimento presencial, reservado, junto ao Gabinete do Prefeito.

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 ou 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 as 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 – analise 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 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, caso necessário, no prazo de cinco dias, encaminha-la as áreas responsáveis para providencias.

§ 2º Sempre que informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para análise da manifestação, em dez dias a contar do 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 denuncia, desde que contenha elementos mínimos de autoria e materialidade, deverá ser encaminhada para o órgão de controle interno ou externo para as devidas providencias.

§ 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 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.

CAPITULO IV

DO RELATÓRIO DE GESTÃO

Art. 12. A Ouvidoria Geral deverá elaborar, anualmente, no mês de fevereiro relatório de gestão, referente ao último exercício, que irá consolidar as informações referentes ao recebimento, analise e resposta às manifestações recebidas e com base nelas, apontará as falhas e sugerirá melhorias na prestação dos serviços.

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 a autoridade superior;

II – disponibilizado integralmente na página oficial do Município na internet.

CAPITULO V

DA ORGANIZAÇÃO

Art. 15. A estrutura administrativa da Ouvidoria – Geral do Município, será composta por servidores vinculados ao Gabinete do Prefeito.

Art. 16. O Ouvidor Geral do Município será designado pelo Prefeito.

CAPITULO VI

DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 17. A Ouvidoria Geral divulgará no prazo de 60 (sessenta) 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. 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 sitio eletrônico do Município na internet.

Art. 18. O funcionamento da Ouvidoria Geral dar-se-á de forma integrada ao Sistema de Controle Interno do Município, vinculada ao Gabinete do Chefe do Poder Executivo, com responsabilidade pelo fomento ao controle social, participação e fiscalização popular.

Art. 19. Eventuais despesas decorrentes da aplicação ou pratica desta Lei correrão por dotações orçamentarias consignadas ao orçamento municipal vigente.

Art. 20. 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. 21. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Arroio do Padre, 29 de janeiro de 2019.

Visto técnico:

Loutar Prieb.

Secretário de Administração de Planejamento Finanças Gestão e Tributos.

Visto legal:

Valdir dos Santos

Assessor Jurídico

Leonir Aldrighi Baschi

Prefeito Municipal