PREFEITURA MUNICIPAL DE
ITAITINGA
Construindo novos caminhos

CÂMARA MUNICIPAL DE ITAITINGA
DEPARTAMENTO LEGISLATIVO
DEVOLVIDO A ORIGEM

CÂMARA MUNICIPAL DE ITAITINGA
DEPARTAMENTO LEGISLATIVO
- ARQUIVADO

Mensagem nº 017/2021, de 15 de janeiro de 2021.

Ilustre Presidente,

Tenho a honra de encaminhar a essa Augusta Casa Legislativa, por intermédio de Vossa Excelência, nos termos da Lei Orgânica do Município, em caráter de **URGÊNCIA/URGENTÍSSIMA**, o incluso Projeto de Lei que dispõe sobre a Criação da Ouvidoria Geral do Município de Itaitinga e dá outras providências.

O projeto de Lei em epigrafe tem por escopo unificar o serviço de ouvidoria do Município em uma única 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 única Ouvidoria e da instituição da figura de um Ouvidor Geral, o qual será responsável por receber as demandas, atuar em conjunto com a Administração Direta e Indireta, visando a pronta e efetiva resposta, com o objetivo de atender aos preceitos da Legislação supracitada.

Portanto, não se está criando nada novo, apenas unificando os diversos serviços de ouvidoria existentes no Município e fixando a existência dessa estrutura através de Lei, com o objetivo de atender as exigências expedidas pelos órgãos de controle.

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

Certo de que o elevado espírito público de Vossa Excelência e de seus pares presidirá a decisão legislativa, reitero na oportunidade, protestos de estima e alto apreço.

Atenciosamente,

Paulo César Feitosa Arrais
Prefeito de Itaitinga

Exma. Sra.
Vereadora Antônia Bessa Cavalcante
Presidente da Câmara Municipal de Itaitinga-CE
NESTA

CADASTRADO

Ass.:

Projeto de Lei nº , de 15 de janeiro de 2021.

Dispõe sobre a Criação da Ouvidoria Geral do Município de Itaitinga e dá outras providências.

O PREFEITO MUNICIPAL DE ITAITINGA-CE:

Faço saber a Câmara Municipal de Itaitinga aprovou e eu sanciono e promulgo a seguinte Lei:

CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º. Fica criada a Ouvidoria Geral do Município de Itaitinga, 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 disposto no inciso I do § 3º do artigo 37 da Constituição Federal, podendo receber ainda, sugestões e elogios.

Art. 3º. 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 idéia 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;

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;
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 designado através de portaria pelo Prefeito Municipal.

Parágrafo único. Em caso de férias ou afastamento superiores a 30 (trinta) será designado seu 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, igualmente, todos os ouvidores setoriais e servidores com acesso aos dados devem manter também o sigilo.

Art. 9º. Compete ao Ouvidor-Geral do Município:
I – propor ao Secretário da Pasta ou equivalente 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 ou equivalente ao 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 das 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. A Ouvidoria elaborará seu regimento interno no prazo de 60 (sessenta) dias após a publicação desta Lei, que será submetido à apreciação do Prefeito Municipal, que o instituirá por Decreto.

Art. 11. Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogando as disposições em contrário.

Paço da Prefeitura Municipal de Itaitinga-CE, aos 15 dias do mês de janeiro de 2021.

Paulo César Feitosa Arrais
Prefeito de Itaitinga