



Prefeitura Municipal de Campina Grande do Sul

PROJETO DE LEI Nº. 048, DE 13 DE NOVEMBRO DE 2019



Institui a Ouvidoria Geral do Município de Campina Grande do Sul, e dá outras providências.

Faço saber que a Câmara Municipal de Campina Grande do Sul, Estado do Paraná, aprovou, e eu, Prefeito Municipal sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º Fica instituída a Ouvidoria Geral do Município de Campina Grande do Sul.

Parágrafo único. A Ouvidoria Geral tem por objetivo promover a participação da sociedade na missão de controle da Administração Pública e assegurar, de modo permanente e eficaz, a preservação dos princípios de legalidade, moralidade e eficiência dos atos dos agentes da Administração Pública.

Art. 2º A Ouvidoria Geral disporá de um canal de comunicação próprio, na página eletrônica oficial do Município, bem como de um espaço físico para atendimento presencial e via telefone.

Art. 3º A Ouvidoria Geral é o órgão responsável, de forma prioritária, pelo acompanhamento das reclamações, elogios, sugestões, críticas, denúncias e pedidos de informação relativas à prestação dos serviços públicos da Administração Pública Municipal.

Parágrafo único. O Poder Executivo Municipal poderá realizar a descentralização do serviço de Ouvidoria por Secretaria Municipal, conforme demanda identificada e áreas prioritárias, para ampliar e reforçar o acesso dos cidadãos a informações e serviços.

Art. 4º 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;



Prefeitura Municipal de Campina Grande do Sul

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.

Art. 5º O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observar as seguintes diretrizes:

I - urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários;

II - presunção de boa-fé do usuário;

III - atendimento por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;

IV - adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;

V - igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;

VI - cumprimento de prazos e normas procedimentais;

VII - definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;

VIII - adoção de medidas visando a proteção à saúde e a segurança dos usuários;

IX - autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade;

X - manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;

XI - eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;

XII - observância dos códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;

XIII - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;

XIV - utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e

XV - vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada.

Art. 6º São direitos básicos do usuário:

I - participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;

II - obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;

III - acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X do caput do art. 5º da Constituição Federal e na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;



Prefeitura Municipal de Campina Grande do Sul

IV - proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

V - atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade; e

VI - obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet, especialmente sobre:

- a) horário de funcionamento das unidades administrativas;
- b) serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;
- c) acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações;
- d) situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado; e
- e) valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.

Art. 7º 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 Municipal;

II - diligenciar junto às unidades da Administração Pública para que prestem informações e esclarecimentos sobre atos praticados ou de sua responsabilidade, objeto de reclamações ou pedidos de informações;

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, anualmente, relatório de suas atividades;

VII - encaminhar relatório de suas atividades ao Prefeito Municipal;

VIII - comunicar ao órgão da administração 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;

IX - atender o usuário de forma adequada, com observância aos princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;

X - garantir respostas conclusivas aos usuários;

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

XII - realizar ou apoiar iniciativas de cursos, seminários, encontros, debates, pesquisas e treinamento que tratam sobre temas da Ouvidoria Geral;

XIII - coordenar ações integradas com os diversos órgãos da municipalidade, a fim de encaminhar, de forma intersetorial, as reclamações dos munícipes que envolvam mais de um órgão da administração.



Prefeitura Municipal de Campina Grande do Sul

Art. 8º À Ouvidoria Geral do Município compete:

I - criar um sistema informatizado, padronizando o acesso dos usuários a este canal de acesso da população;

II - 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;

III - auxiliar no aprimoramento da qualidade dos serviços prestados;

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

Art. 9º A Ouvidoria Geral do Município deverá ser composta por:

I - Ouvidor Geral;

II - Demais servidores auxiliares, se necessário.

§1º O Ouvidor Geral será servidor público, nomeado mediante portaria do Chefe do Poder Executivo Municipal.

§2º A nomeação do Ouvidor Geral deverá priorizar um perfil profissional de prevenção e solução de conflitos, atendimento ao público, habilidades interpessoais para gerir a equipe e dialogar com gestores de outras áreas, bem como escutar os cidadãos com respeito e disponibilidade.

Art. 10. Compete ao Ouvidor Geral:

I - propor ao superior hierárquico a normatização do acesso ao Sistema de Ouvidoria, com a padronização e divulgação dos seus procedimentos;

II - encaminhar a demanda apresentada ao sistema de ouvidoria à Secretaria Municipal competente, com o devido monitoramento da providência adotada por ela;

III - responder ao usuário da ouvidoria com celeridade na tramitação da demanda;

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

V - propor medidas para aumentar a eficiência do serviço público municipal;

VI - propor aos órgãos da Administração Pública Municipal, a instauração de sindicâncias, inquéritos e outras medidas destinadas à apuração das responsabilidades administrativas, civis e criminais, com a ciência ou autorização do superior hierárquico;

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 julgar pertinentes e necessárias ao aperfeiçoamento dos serviços prestados pela Administração Pública Municipal à população.

Art. 11. A Ouvidoria Geral ficará vinculada à Secretaria Municipal que detiver as competências para tanto, definidas na Lei Municipal de estruturação administrativa.

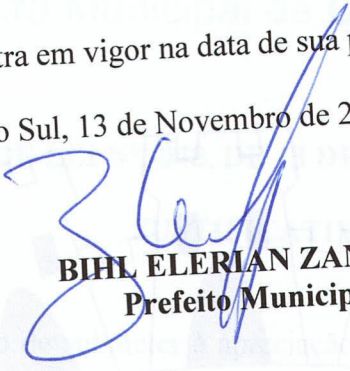
Art. 12. Esta Lei poderá ser regulamentada via Decreto Municipal.



Prefeitura Municipal de Campina Grande do Sul

Art. 13. Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Campina Grande do Sul, 13 de Novembro de 2019.


BIHI ELERIAN ZANETTI
Prefeito Municipal



Câmara Municipal Campina Grande do Sul

COMISSÃO DE JUSTIÇA E REDAÇÃO

PARECER AO PROJETO DE LEI Nº 48/2019 DO PODER EXECUTIVO AUTUADO NESTA CASA DE LEIS SOB O Nº 86/2019

I. RELATÓRIO

O Projeto de Lei em epígrafe, oriundo do Poder Executivo, institui a Ouvidoria Geral do Município de Campina Grande do Sul, e dá outras providências.

Após autuada pela Secretaria Legislativa desta Casa, a proposição foi lida na sessão ordinária do dia 25/11/2019 e, após, remetida a esta Comissão para emissão de parecer, nos termos regimentais.

É o relatório.

II. FUNDAMENTAÇÃO

Inicialmente, cumpre observar que a presente proposição foi submetida à análise desta Comissão em razão do disposto no art. 48, inciso I, do Regimento Interno desta Casa de Leis¹.

No tocante à competência para a iniciativa do presente projeto de lei, dispõe o Regimento Interno deste Legislativo, nos termos do art. 129, II, "a", que a iniciativa de leis ordinárias compete também ao Prefeito Municipal. Logo, este requisito formal encontra-se devidamente atendido.

Além da conformidade com tais preceitos, a proposição atende as demais disposições previstas na Lei Orgânica do Município e no Regimento Interno deste Poder Legislativo.

Após, analisou-se a legalidade da proposição, concluindo-se que a proposição não apresenta qualquer vício que possa macular o processo legislativo, nem que impeça a sua aprovação em Plenário. Igualmente, a proposição está em consonância com os preceitos previstos na Constituição Federal.

Por fim, a técnica legislativa utilizada está igualmente regular e não necessita de correção por esta Comissão, uma vez que atende a Lei Complementar nº 95/1998.

¹ Compete especificamente à Comissão de Justiça e Redação:

I - opinar sobre o aspecto constitucional, legal, jurídico, regimental e de técnica legislativa de todos os projetos de emenda à Lei Orgânica, de Lei Ordinária, de Decreto Legislativo, de Resolução, de Emendas, de Subemendas ou Substitutivos, para efeito de admissibilidade e tramitação;



Câmara Municipal Campina Grande do Sul

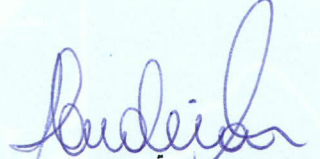
III. DISPOSITIVO

Ante o exposto, considerando que a proposição atende as exigências previstas na Lei Orgânica do Município e no Regimento Interno da Câmara Municipal, aos demais diplomas legais, bem como as disposições constitucionais, a Comissão opina pela **APROVAÇÃO** do Projeto de Lei nº 86/2019.

É o parecer.

Sala das Comissões, 11 de Março de 2020.


Venício dos Santos Ferreira
Presidente da Comissão


Ana Carolina Mascarenhas
Relatora


Felipe Veiga
Membro