Mensagem 024/2019

Senhor Presidente:

Senhores vereadores:

Em cumprimento a Legislação em vigor, submeto a esta Casa Legislativa, o Projeto de Lei nº 024/2019, para apreciação dos Senhores Vereadores.

O projeto cria a OUVIDORIA DO LEGISLATIVO do Município de São Nicolau.

Fundamentamos o referido projeto, uma vez que, a OUVIDORIA:

- É uma ferramenta importante na Gestão Pública;

- É a chave de acesso a população;

- É Canal de acesso direto da administração com a população;

- Através da Ouvidoria, a população pode fazer solicitações, reclamações, sugestões, denúncias e elogios sobre a prestação de serviços públicos.

São Nicolau, RS, 05 de julho de 2019.

Emerson Mattos Birmann

Presidente da Câmara de Vereadores

PROJETO DE LEI Nº 024/2019, de 05 de julho de 2019

"Institui a OUVIDORIA da Câmara Municipal de Vereadores de São Nicolau/RS e dá outras providências".

Art. 1º Fica instituída a Ouvidoria da Câmara Municipal de Vereadores de São Nicolau/RS, como meio de interlocução com a sociedade, constituindo-se em um canal aberto para o recebimento de solicitações, reclamações, sugestões, denúncias, elogios e quaisquer outros encaminhamentos relacionados às suas atribuições e competências.

Art. 2º Com vistas à realização de seus objetivos, a Ouvidoria da Câmara Municipal deverá:

I – receber, analisar, encaminhar e acompanhar as manifestações da sociedade civil dirigidas à Câmara Municipal;

II – reconhecer os cidadãos como sujeitos de direito, sem qualquer distinção;

III – orientar os cidadãos sobre os meios de formalização de manifestações dirigidas à Ouvidoria;

IV – dar tratamento adequado às demandas apresentadas pelos cidadãos, usando linguagem clara para explicar seus direitos e as formas de obtê-los;

V – fornecer informações, material educativo e orientar os cidadãos quando as manifestações não forem de competência da Ouvidoria da Câmara Municipal;

VI – caracterizar corretamente as situações e seus contextos, explicitando as consequências sobre cada caso concreto de sua demanda;

VII – responder aos cidadãos e entidades quanto às providencias adotadas em face de suas manifestações;

VIII – auxiliar a Câmara Municipal na tomada de medidas necessárias à regularidade dos trabalhos ou sanar violações, ilegalidades e abusos constatados;

IX – demonstrar os resultados produzidos em razão da participação dos cidadãos, utilizando o conteúdo das solicitações para sugerir mudanças nos processos na Câmara Municipal, para que os agentes públicos legislativos providenciem medidas corretivas;

X – auxiliar na divulgação dos trabalhos da Câmara Municipal, dando conhecimentos dos mecanismos de participação social;

XI – manter atualizado o serviço de perguntas e respostas frequentes (FAQ) no Portal da Câmara de Vereadores de São Nicolau/RS;

XII – executar as atividades pertinentes ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 e Resolução Legislativa nº 04/2015, de 14 de julho de 2015.

Art. 3º A Ouvidoria da Câmara Municipal, diretamente vinculada à Mesa Diretora, será dirigida por um ouvidor, designado(a) pelo Presidente da Câmara Municipal, dentre os servidores da Casa, formação em nível médio ou superior.

Art. 4º Para a função de ouvidor, quando nomeado, fica resguardado o percebimento do respectivo subsídio, seja ele ocupante de cargo efetivo ou temporário, podendo perceber adicional de função gratificada, se efetivo, ou aumento de subsídio, se temporário.

Art. 5º O Ouvidor, para exercício de suas funções, terá as seguintes prerrogativas:

I – requisitar informações às unidades e servidores da Câmara Municipal;

II – solicitar documentos e/ou cópias necessários ao desenvolvimento de suas atribuições, por intermédio da Presidência.

Art. 6º São atribuições do Ouvidor:

I – exercer suas funções com independência e autonomia, visando garantir o direito de manifestação dos cidadãos;

II –remeter para a Mesa Diretora a proposição de medidas para sanar as violações de direito, as ilegalidade e os abusos de poder constatados na Câmara Municipal;

III – sugerir, quando cabível, a adoção de providências ou apuração de atos considerados irregulares ou ilegais;

IV – arquivar, de forma fundamentada, reclamação recebida que, por qualquer moivo, não deverá ser respondida;

V – promover estudos e pesquisas objetivando o aprimoramento da prestação de serviços da Ouvidoria;

VI – solicitar à Presidência da Câmara o encaminhamento de procedimentos às autoridades competentes;

VII – solicitar informações quanto ao andamento de procedimentos iniciados por ação da Ouvidoria;

VIII – elaborar, anualmente, relatório de gestão da Ouvidoria para encaminhamento à Mesa disponibilizando-o para conhecimento dos cidadãos;

IX – incentivar e propiciar ao servidor da Ouvidoria oportunidades de capacitação e aperfeiçoamento de suas atividades;

X – propor ao Presidente da Câmara Municipal a celebração de convênios ou parcerias com entidades afins e de interesse da Ouvidoria.

XI – propor à Mesa Diretora a elaboração de palestras, seminários e eventos técnicos com temas relacionados às atividades da Ouvidoria;

XII – organizar e manter atualizado arquivo da documentação relativa às denúncia, reclamações e sugestões recebidas.

Parágrafo único. O relatório de gestão de que trata o inciso VIII do caput, que será publicado no mês de dezembro de cada ano, deverá indica, ao menos:

I – o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II – os motivos das manifestações;

III – a análise dos pontos recontes;

IV – as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Art. 7º A Câmara Municipal deverá colocar à disposição do usuário formulário simplificado e de fácil compreensão para a apresentação das manifestações dirigidas à Ouvidoria.

Art. 8º os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observação os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

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

I – recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;

II – emissão de comprovante de recebimento da manifestação;

III – análise e obtenção de informações, quando necessário;

IV – decisão administrativa final;

V – ciência ao usuário.

Art. 9º A Ouvidoria receberá e registrará as manifestações anônimas que pela descrição dos fatos forneçam indícios suficientes à verificação de sua verossimilhança.

§ 1º Caso não haja indícios suficientes à verossimilhança da denúncia anônima, o Ouvidor deverá arquivá-la, fundamentando sua decisão.

Art. 10 A Câmara de Vereadores de São Nicolau garantirá o acesso do cidadão à Ouvidoria por meio dos seguintes canais de comunicação.

I – acesso exclusivo à Ouvidoria por meio de página eletrônica da Câmara Municipal na rede mundial de computadores, contendo formulário específico para o registro de manifestações;

II – serviços de atendimento pessoal, disponibilizando formulário escrito para manifestação;

III – exposição oral perante o Ouvidor, que a reduzirá a termo, em caso de pessoas com dificuldades na escrita;

IV – recebimento de manifestações por meio de correio ou outro meio identificado para esse fim.

§ 1º A manifestação será dirigida à Ouvidoria da Câmara de Vereadores de São Nicolau e conterá a identificação do requerente.

§ 2º A identificação do requerente não conterá exigência que inviabilizam sua manifestação.

§ 3º Quando do recebimento da demanda, será gerado um número de protocolo ao requerente, para acompanhamento.

§ 4º Comprovada a má-fé na denúncia ou reclamação, o Ouvidor comunicará à Mesa Diretora e tomará providências legais.

Art. 11 A Ouvidoria encaminhará resposta ao cidadão no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis, a contar do recebimento da manifestação, informando as providências e encaminhamentos adotados.

§1º O prazo mencionado no "caput" poderá ser prorrogado de acordo com a complexidade do assunto, por igual período e uma única vez.

§ 2º O descumprimento do prazo previsto no § 1º ou ausência de resposta deverá ser comunicado ao Presidente da Câmara Municipal.

Art. 12 A Câmara Municipal de São Nicolau dará ampla divulgação da existência da Ouvidoria e suas respectivas atividades, por todos os meios de comunicação utilizados pela Casa, em especial através da:

I – divulgação e orientação completa acerca de sua finalidade e forma de utilização;

II – manutenção de link exclusivo da Ouvidoria na página inicial do site da Câmara de Vereadores de São Nicolau, em local de fácil visualização;

III – garantia de acesso aos cidadãos à Ouvidoria por meio de canais ágeis e eficazes.

Art. 13 A Câmara Municipal assegurará recursos humanos, estruturais e financeiros necessários ao desempenho das atividades da Ouvidoria.

Art. 14 A Mesa da Câmara Municipal baixará atos complementares necessários ao desempenho das atividades da Ouvidoria.

Art. 15 As despesas decorrentes da execução desta Lei correrão por conta das dotações orçamentárias próprias.

Art. 16 Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

_____

Ver. Emerson Matos Birmann

Presidente da Câmara de Vereadores de São Nicolau,
São Nicolau, 05 de julho de 2019.

JUSTIFICATIVA

A Ouvidoria é uma unidade do setor público que acolhe as demandas dos cidadãos, zelando pela garantia da qualidade dos serviços públicos. É o canal por meio do qual o cidadão pode apresentar solicitações, reclamações, sugestões, denúncias e elogios sobre a prestação de serviços públicos.

As manifestações são recebidas pela Ouvidoria, analisadas, orientadas e encaminhadas aos setores responsáveis pelo seu tratamento ou apuração. A partir das informações trazidas pelos cidadãos, a Ouvidoria pode identificar melhorias, providenciar mudanças, assim como apontar situações irregulares no órgão ou entidade cuja ação está sendo questionada. Constitui, portanto, mais um canal por meio do qual o cidadão participa de forma efetiva no controle social da gestão pública.

A Ouvidoria não deve ser confundida com o SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente, nem com um órgão de investigação e prevenção que apura e resolve conflitos. O papel maior da Ouvidoria é agir para que as demandas registradas sejam analisadas, apuradas e, quando for o caso, solucionadas pelos setores competentes. A ação da Ouvidoria é fundamental na promoção de serviços públicos de qualidade, seja pela participação popular, seja anotando falhas em ações ou procedimentos, contribuindo, desse modo, para obter melhorias no desempenho dos órgãos.

A Ouvidoria-Geral da União lançou no dia 25 de junho uma nova versão do Sistema e-Ouv adequado a Lei nº 13.460 de 2017 (Dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública), que obrigou a implantação de ouvidorias em todos os órgãos e entidades dos três poderes da Administração Pública Federal, Estadual e Municipal.

Assim sendo, encerrando-se o prazo para a implantação da Ouvidoria no Poder Legislativo de Três de Maio e objetivando a maior participação do cidadão no serviço público, solicitamos a aprovação do presente Projeto de Resolução.

Ver. Emerson Matos Birmann

Presidente da Câmara de Vereadores de São Nicolau,

São Nicolau, 05 de julho de 2019.