
PROJETO DE LEI MUNICIPAL Nº 006/2021

Reestrutura a Ouvidoria Municipal de Cortês; revoga a Lei Municipal nº 1.014/2014 que dispõe sobre a criação da Ouvidoria Municipal de Saúde e os respectivos cargos de sua estrutura; altera o Anexo I da Lei Municipal nº 1.034/2015 que define a nova estrutura e composição dos cargos de provimento em comissão do Município de Cortês, e dá outras providências.

A PREFEITA CONSTITUCIONAL DO MUNICÍPIO DE CORTÊS, Estado de Pernambuco, no uso de suas atribuições conferidas no artigo 66, inciso IV, da Lei Orgânica Municipal: Faço saber que a Câmara de Vereadores de Cortês decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Esta lei reestrutura a Ouvidoria do Município de Cortês, que deixa de ser vinculada à Secretaria Municipal de Saúde passando a compor a estrutura do Gabinete do(a) Prefeito(a) para todos os fins legais.

CAPÍTULO II DA ATIVIDADE DA OUVIDORIA

Art. 2º A Ouvidoria Municipal de Cortês é um órgão permanente, de caráter essencial, indispensável ao eficiente funcionamento da administração pública e de amplo acesso ao cidadão, devendo ser aplicada à luz da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 3º A Ouvidoria terá como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;

III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;

V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;

VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e

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 de seus objetivos, a Ouvidoria deverá:

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e

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.

Art. 5º O relatório de gestão de que trata o inciso II do *caput* do art. 3º deverá indicar, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes; e

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

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

I - elaborado até o final do 1º trimestre de cada ano;

II - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e

III - disponibilizado integralmente na internet.

Art. 6º A Ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Parágrafo único. Observado o prazo previsto no *caput*, a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a 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. 7º A Ouvidoria Geral do Município de Cortês disponibilizará canal eletrônico e postal de comunicação, telefone de contato, fac-símile e atendimento

presencial, destinados ao recebimento de elogios, sugestões, reclamações e denúncias.

Parágrafo único. Os canais de comunicação do cidadão deverão pautar-se em processos padronizados e uniformes, com vistas a possibilitar a mensuração de sua eficácia, eficiência e efetividade, permitindo a produção de indicadores que reflitam, prioritariamente, o comportamento da demanda e as necessidades do cidadão.

CAPÍTULO III DO CONSELHO DE USUÁRIOS

Art. 8º Sem prejuízo de outras formas previstas na legislação, a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos será feita por meio do Conselho de Usuários.

Parágrafo único. O Conselho de Usuários é órgão consultivo dotado das seguintes atribuições:

I - acompanhar a prestação dos serviços;

II - participar na avaliação dos serviços;

III - propor melhorias na prestação dos serviços;

IV - contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário; e

V - acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor.

Art. 9º A composição do Conselho de Usuários deve observar os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, com vistas ao equilíbrio em sua representação.

Parágrafo único. A escolha dos representantes será feita em processo aberto ao público e diferenciado por tipo de usuário a ser representado.

Art. 10. A participação do usuário no conselho será considerada serviço relevante e sem remuneração.

Art. 11. Mediante Decreto o Chefe do Poder Executivo regulamentará a organização e funcionamento do Conselho de Usuários.

CAPÍTULO IV CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO

Art. 12. A Prefeitura de Cortês divulgará a Carta de Serviços ao Usuário, nos termos da Lei Federal nº 13.460, de 2017.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário de que trata o *caput* tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de

acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

I - serviços oferecidos;

II - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;

III - principais etapas para processamento do serviço; IV - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;

IV - forma de prestação do serviço; e

V - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

§ 3º Além das informações descritas no § 2º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

I - prioridades de atendimento;

II - previsão de tempo de espera para atendimento;

III - mecanismos de comunicação com os usuários;

IV - procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários; e

V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários

§ 4º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação, mediante publicação em sítio eletrônico da Prefeitura de Cortês na internet.

CAPÍTULO V DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 13. A avaliação da administração do Poder Executivo observará os seguintes aspectos:

I - satisfação do usuário com o serviço prestado;

II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;

III - cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;

IV - quantidade de manifestações de usuários; e

V - medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

Parágrafo único. A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada um ano, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

CAPÍTULO VI DOS CARGOS E VENCIMENTOS DA OUVIDORIA MUNICIPAL

Art. 14. A Ouvidoria do Município de Cortês será composta pelos os seguintes cargos de provimento em comissão, de livre nomeação e exoneração:

I - **Ouvidor Geral do Município**, símbolo CCO, vencimento de R\$ 1.500,00 (um mil e quinhentos reais), podendo ser aplicada verba de representação de até 100% (cem por cento) sobre o salário base;

II - **Assistente da Ouvidoria Municipal**, símbolo CCA-1, vencimento de R\$ 1.100,00 (um mil e cem reais), podendo ser aplicada verba de representação de até 50% (cinquenta por cento) sobre o salário base; e

III - **Auxiliar da Ouvidoria Municipal**, símbolo CCA-2, vencimento de R\$ 1.100,00 (um mil e cem reais), podendo ser aplicada verba de representação de até 25% (vinte e cinco por cento) sobre o salário base.

Seção I Do Ouvidor Geral do Município

Art. 15. O Ouvidor Geral do Município gozará de autonomia e independência, que deverá ter idoneidade moral e reputação ilibada, será nomeado pelo(a) Prefeito(a) por tempo indeterminado e terá direito a férias uma vez por ano.

Parágrafo único. Em caso de férias ou afastamento de até 60 (sessenta) dias, o Chefe do Poder Executivo Municipal designará um substituto.

Art. 16. São requisitos para ser Ouvidor Geral do Município:

I - ter 21 (vinte e um) anos completos na data da nomeação;

II - não possuir antecedentes criminais;

III - perfil autônomo, proativo e transparente;

IV - conduta ética;

V - imparcialidade, competência técnica e gerencial; e

VI - sigilo e resguardo que a posição exige.

Art. 17. Ao Ouvidor compete:

I - receber e apurar as reclamações e denúncias, quanto à atuação do Poder Público Municipal, ou agir de ofício, recomendando à autoridade administrativa as providências cabíveis, nos casos de morosidade, ilegalidade, má administração, abuso de poder, omissão, negligência, erro ou violação dos princípios constitucionais, da Lei Orgânica do Município de Cortês e demais leis;

II - orientar e esclarecer a população sobre os seus direitos;

III - representar os órgãos competentes, nos casos sujeitos ao controle destes, quando constatar irregularidade ou ilegalidade; e

IV - difundir amplamente os direitos individuais e de cidadania, bem como as finalidades da Ouvidoria e os meios de se recorrer a este órgão.

Art. 18. O Ouvidor Geral, no uso de suas atribuições e observando-se a preponderância do interesse público, terá acesso a quaisquer Órgãos e Entidades integrantes da administração direta e indireta do Poder Executivo Municipal, bem assim a quaisquer documentos que estejam sob sua guarda ou responsabilidade.

§ 1º O Ouvidor Geral pode dirigir-se diretamente ao Secretário ou dirigente máximo dos referidos Órgãos e Entidades, para tratar de assuntos que estejam sendo analisados no âmbito da Ouvidoria.

§ 2º Os dirigentes da administração direta e indireta do Poder Executivo Municipal devem prestar à Ouvidoria Geral do Município de Cortês, em regime de prioridade e urgência, inteiro apoio, colaboração e informação.

§ 3º É defeso às autoridades do Poder Executivo Municipal recusar a entrega de documentos ou informações à Ouvidoria Geral do Município de Buritirama, inclusive por meio eletrônico, salvo motivo justificado.

Seção II

Do Assistente da Ouvidoria Municipal

Art. 19. Compete ao Assistente da Ouvidoria Municipal:

I - assessorar o(a) Ouvidor(a) nos assuntos que lhe são inerentes, no sentido de integrar as ações da Ouvidoria Geral do Município;

II - promover as relações institucionais entre a Ouvidoria Geral do Município e os Órgãos da Administração direta e indireta;

III - promover o atendimento das autoridades em geral;

IV - promover a comunicação social da Ouvidoria;

V - encaminhar documentos e representações aos órgãos competentes;

VI - desenvolver todas as atividades relativas ao expediente: receber, expedir, controlar e elaborar todos os expedientes, correspondências, protocolos e processos em trâmite na Ouvidoria Geral;

VII - promover a comunicação com os demais órgãos do Executivo e dos Poderes Públicos;

VIII - coordenar e gerenciar o recebimento, armazenagem e distribuição, bem como promover a racional utilização dos materiais e serviços da Administração;

IX - promover o registro e arquivamento de notícias e documentos relativos à Ouvidoria Geral do Município;

Seção III Do Auxiliar da Ouvidoria Municipal

Art. 20. Compete ao Auxiliar da Ouvidoria Municipal:

I - desenvolver atividades de assessoria e organização administrativa: receber, analisar, organizar os protocolos destinados à Ouvidoria Geral do Município;

II - elaborar laudos e estudos sobre os protocolos;

III - preparar despachos e encaminhamentos nos protocolos;

IV - suprir a Ouvidoria Geral de materiais e serviços, com base na legislação em vigor e diretrizes preestabelecidas e elaborar relatórios;

V - promover o atendimento pessoal dos cidadãos: identificando e analisando problemas e necessidades;

VI - organizar e manter banco de dados relativos aos atendimentos;

VII - elaborar relatórios;

VIII - buscar junto aos demais órgãos do Poder Público os entendimentos e meios necessários à viabilização da solução dos casos apresentados.

CAPÍTULO VII DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 21. Fica acrescentado no tópico “1 – GABINETE DO PREFEITO”, inserido no Anexo I da Lei Municipal nº 1.034/2015, o seguinte item: “**1.23 – Ouvidoria Geral do Município**”.

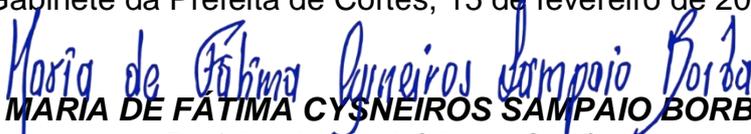
Art. 22. A tabela que consta no tópico “1 – GABINETE DO PREFEITO”, inserido no Anexo I da Lei Municipal nº 1.034/2015, recebe a seguinte inclusão:

CARGOS	SÍMBOLO	TOTAL	SALÁRIO
Ouvidor Geral do Município	CCO	1	R\$ 1.500,00
Assistente da Ouvidoria Municipal	CCA-1	1	R\$ 1.100,00
Auxiliar da Ouvidoria Municipal	CCA-2	1	R\$ 1.100,00

Art. 23. Revoga a Lei Municipal nº 1.014, de 04 de abril de 2014.

Art. 24. Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Gabinete da Prefeita de Cortês, 15 de fevereiro de 2021.


MARIA DE FÁTIMA CYSNEIROS SAMPAIO BORBA
Prefeita do Município de Cortês

**EXPOSIÇÃO DE MOTIVOS
AO PROJETO DE LEI MUNICIPAL Nº 006/2021**

Cortês-PE, 15 de fevereiro de 2021.

Colenda Câmara de Vereadores do Município de Cortês, Estado de Pernambuco.

1. Submeto à apreciação do Poder Legislativo Municipal o presente projeto de Lei que “*reestrutura a Ouvidoria Municipal de Cortês*”, que deixa de ser vinculada à Secretaria Municipal de Saúde e passa a ficar subordinada ao Gabinete do(a) Prefeito(a) Municipal.
2. Esta propositura visa regulamentar no âmbito do Município de Cortês a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que “dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública”.
3. Atualmente a Ouvidoria atua especificamente perante a Secretaria Municipal de Saúde de Cortês, por força da Lei Municipal nº 1.014, de 04 de abril de 2014. Mas de acordo com a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, a Ouvidoria deve ter ampla atuação, devendo caracterizar-se por “Ouvidoria Geral do Município”. Assim, a Ouvidoria terá atuação perante todos os órgãos da administração pública, sendo mais ampla e com atividade integrada e unificada.
4. Nesse sentido, é de notória importância que o Município de Cortês adequar-se a nova realidade, garantido ao cidadão amplo acesso, proteção e defesa dos seus direitos enquanto usuário dos serviços públicos municipais.
5. O Projeto de Lei em apreço é totalmente moderno, pois determina quais são as atividades da Ouvidoria Geral, cria o “Conselho de Usuários”, estabelece a necessidade de ser elaborada e disponibilizada a “Carta de Serviços ao Usuário”, bem como os cargos e suas respectivas atribuições.
6. Insta esclarecer aos nobres vereadores que a proposta não é alcançada pela vedação constante no art. 8º, inc. I, da Lei Complementar nº 173/2020, pois este Projeto de Lei diz respeito à determinação legal anterior à calamidade pública, já que a Lei Federal nº 13.460, que prevê a criação das ouvidorias, é de 26 de junho de 2017, ou seja, é anterior à Lei Complementar nº 173/2020.
7. Quanto aos cargos e vencimentos também não existe qualquer criação de novos cargos ou aumento da despesa orçamentária, pois os cargos e vencimentos previstos nesta propositura já estão inseridos na Lei Municipal nº 1.014/2014. Assim sendo, não há que se falar em qualquer aumento de despesa ou prejuízos ao erário público municipal.
8. Esperamos contar com a compreensão do Legislativo Municipal no discernimento acurado para a aprovação deste projeto de lei, cujo objetivo é

regulamentar as atividades da Ouvidoria Geral do Município de Cortês, em conformidade com a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Atenciosamente,


MARIA DE FÁTIMA CYSNEIROS SAMPAIO BORBA
Prefeita do Município de Cortês