



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA DO SUL**

PROJETO DE LEI Nº 018/2019

(Autoria: Poder Executivo)

Cria a Ouvidora-geral do Município de Boa Vista do Sul.

Art. 1º: É criada a Ouvidora-geral do Município de Boa Vista do Sul, vinculada ao Gabinete do Prefeito Municipal, a qual incumbe acolher, processar e encaminhar ao Prefeito Municipal e aos setores competentes da Administração Pública, após avaliação sumária, projetos, sugestões, reclamações, solicitações ou elogios da população, empresas ou entidades.

Art. 2º: Os objetivos da Ouvidoria são:

- I- O aperfeiçoamento das formas de participação popular e comunitária nos processos de decisão e execução dos serviços públicos municipais;
- II- O desenvolvimento socioeconômico, científico e cultural do Município;
- III- A correção de erros, omissões ou abusos administrativos;
- IV- A melhoria dos serviços em geral.

Art. 3º: O servidor será designado para atuar como ouvidor-geral do Município, sem percepção de renda maior, pelo prazo de dois anos, podendo ser reconduzido por igual período. Seu mandato poderá ser revogado, com provas cabíveis, desde que demonstrem negligência, faltas ou necessidade, e dirigidas ao Prefeito Municipal. O ouvidor deverá manter sigilo referente à demanda, resguardando as informações, sob pena de responder, pelos atos contrário praticados, administrativamente.

Parágrafo Único: No período de férias, ou em caso de afastamento superior a 15 dias, o prefeito nomeará um ouvidor substituto.

Art. 4º: A estrutura administrativa da Ouvidoria- Geral do Município será formada exclusivamente por servidores recrutados no quadro de pessoal da administração pública municipal, preferencialmente com nível de formação acadêmica.

Art. 5º: As sugestões, reclamações ou denúncias, sempre que possível, deverão ser formuladas por escrito no site da prefeitura, em campo específico da Ouvidoria, e poderão estar acompanhadas por outros documentos que as enriqueçam, e dirigidas diretamente à Ouvidoria-geral do Município pelo próprio interessado ou remetidas. Se necessário poderão ainda serem recebidas através das repartições públicas, no setor de protocolo.



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA DO SUL**

Art. 6º: As autoridades ou servidores da Administração Municipal prestarão informações e colaborarão com a Ouvidora-geral do Município, nos assuntos que lhe couberem, submetidos a apreciação de referido Órgão.

Art. 7º: O Ouvidor deverá elaborar relatório trimestral e anual de suas atividades, encaminhando-as ao prefeito municipal.

Art. 8º: Na tramitação das manifestações recebidas, deverão ser observados os seguintes prazos:

- I- O ouvidor terá o prazo de 20 dias, podendo ser prorrogado por mais 10 dias, justificado por motivo legal, para responder a manifestação.
- II- Os órgãos internos terão o prazo de 10 dias, podendo este ser prorrogado uma única vez por igual período, para conceder as informações solicitados pelo ouvidor.
- III- O não cumprimento dos prazos previstos deverão ser comunicados ao prefeito.

Art. 9º: Qualquer pessoa física ou jurídica poderá demandar junto a ouvidoria, devendo ao final do processo, ser comunicada sobre a resolução que deu causa a ouvidoria, se assim o solicitar.

Art. 10º: Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

**GABINETE DO PREFEITO MUNICIPAL DE BOA VISTA DO SUL, AOS
VINTE E NOVE DIAS DO MÊS DE MAIO DE 2019.**

**Aloísio Rissi
Prefeito Municipal**



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA DO SUL**

JUSTIFICATIVA DO PROJETO DE LEI Nº 018/2019

As ouvidorias são instrumentos de participação e de exercício da democracia presentes em diferentes níveis de governo. Além disso, representam uma importante ferramenta de gestão. Por meio das informações recebidas da população, é possível identificar problemas e deficiências na prestação dos serviços públicos.

Tais estruturas se fundamentam na construção de espaços plurais, abertos às demandas dos cidadãos. Ao mediar o relacionamento entre a população e as Administrações, se legitimam como instâncias valiosas para a gestão, subsidiando ainda a formulação, a implementação e a avaliação das políticas públicas.

Acatando as regulações trazidas pela Lei nº 13.460/2017 – que trata da participação dos cidadãos nas escolhas governamentais, da proteção e da defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos – e considerando os resultados do Diagnóstico das Ouvidorias Públicas dos Executivos e dos Legislativos Municipais no Rio Grande do Sul, produzido pelo TCE-RS, faz-se necessário a implantação do órgão de ouvidoria, que deverá ser um órgão de grande valia, para o crescimento do atendimento as demandas municipais. A criação do presente órgão não demanda custas extra, uma vez que a previsão legal é de prestação de serviço por servidor do município.

Trata-se da criação de ferramentas de comunicação entre a população e a Administração Pública prevista pela Constituição da República. A institucionalização das ouvidorias no Poder Público aparece no artigo 37, § 3º, com a redação que lhe deu a Emenda Constitucional nº 19/1998: “A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente: I – as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços”.

Entre os direitos básicos dos cidadãos citados pela normativa estão: a igualdade no tratamento dos usuários, a vedação a qualquer tipo de discriminação; o atendimento por ordem de chegada (ressalvados casos de urgência e as prioridades asseguradas por lei) e a aplicação de soluções tecnológicas para simplificar processos e procedimentos.

Desta forma, o município adotará, especificamente, o atendimento online, via site da própria prefeitura, onde estará disponibilizado campo específico para receber as demandas dos munícipes. De outra forma, prezando pelo princípio que as informações deverão dar acesso a



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA DO SUL**

todos, igualmente, o munícipe poderá ainda dirigir-se ao setor de protocolo e efetuar ali seu registro.

Pelo ora exposto, aguardamos a aprovação deste Projeto.

**GABINETE DO PREFEITO MUNICIPAL DE BOA VISTA DO SUL,
AOS VINTE E NOVE DIAS DO MÊS DE MAIO DE 2019.**

**Aloísio Rissi
Prefeito Municipal**