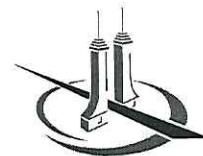




ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
PREFEITURA MUNICIPAL DE URUGUAIANA  
PALÁCIO RIO BRANCO



CMU 000027-LEG 28/Jan/2022 13:28

Projeto de Lei n.º 004/2022-Poder Executivo.

Projeto de Lei N.º 06 /2022.

**Institui a Ouvidoria na Prefeitura Municipal de Uruguaiana.**

**Art. 1º** Institui a Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Uruguaiana, como meio de interlocução com a sociedade, constituindo-se de um canal aberto de comunicação para recebimento de solicitações, informações, reclamações, sugestões, críticas, elogios e quaisquer outros encaminhamentos relacionados às suas atribuições e competências, em seu site institucional, mediante “Termo de Adesão” com o Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União para utilização do Programa Federal de Fortalecimento das Ouvidorias, através do Sistema e-Ouv Municípios.

**Art. 2º** Compete à Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Uruguaiana:

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

II – organizar os canais de acesso dos cidadãos à Prefeitura Municipal de Uruguaiana, simplificando procedimentos;

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

IV – orientar os cidadãos quando as manifestações não forem de competência da Ouvidoria da Prefeitura Municipal;

V – responder aos cidadãos e entidades quanto às providências adotadas em face de suas manifestações;

VI – auxiliar a Prefeitura Municipal na tomada de medidas necessárias à regularidade dos trabalhos, bem como no saneamento de violações, ilegalidades e abusos constatados; e

VII – auxiliar na divulgação dos trabalhos da Prefeitura Municipal, dando conhecimento dos mecanismos.

**Art. 3º** A Ouvidoria diretamente vinculada ao Gabinete do Prefeito será dirigida por um Ouvidor designado por ato do Chefe do Poder Executivo dentre os servidores efetivos do Município, atribuindo-lhe gratificação pelo exercício da função, equivalente a FC II, da Lei n.º 5.200, de 4 de fevereiro de 2021.

**Art. 4º** O Ouvidor, para o exercício de suas funções, terá as seguintes prerrogativas:

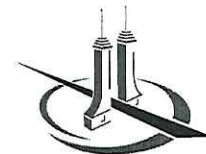
I – requisitar informações às unidades e servidores da Prefeitura Municipal; e

II – solicitar documentos necessários ao desenvolvimento de suas atribuições, por intermédio dos Secretários Municipais.

§ 1º As unidades e servidores da Prefeitura Municipal terão o prazo de 20 (vinte) dias úteis para responder as solicitações encaminhadas pela Ouvidoria, prazo este que poderá ser prorrogado, por 10 (dez) dias úteis, em função da complexidade do assunto.



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
PREFEITURA MUNICIPAL DE URUGUAIANA  
PALÁCIO RIO BRANCO**



§ 2º O descumprimento do prazo ou a ausência de resposta deverá ser comunicado ao Controlador Geral do Município, onde o servidor que descumpriu o prazo será responsabilizado.

**Art. 5º** São atribuições do Ouvidor:

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

II – remeter para o Controlador Geral do Município a proposição de medidas para sanar as violações de direito, as ilegalidades e os abusos de poder constatados na Prefeitura Municipal de Uruguaiana e informar a Unidade de Controle Interno;

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 motivo não deva ser respondida;

V – manter sigilo sobre dados dos usuários dos serviços de Ouvidoria;

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

VII – solicitar à Controladoria Geral do Município o encaminhamento de procedimentos as autoridades competentes;

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

IX – elaborar relatório de gestão anual das atividades da Ouvidoria para encaminhamento ao Controlador Geral do Município, disponibilizando-os para conhecimento dos cidadãos no site da Prefeitura Municipal;

X – buscar oportunidades de capacitação e aperfeiçoamento para o desempenho de suas atividades;

XI – organizar e manter atualizado arquivo da documentação relativa às denúncias, reclamações e sugestões recebidas.

Parágrafo único. O relatório de gestão de que trata o inciso IX do *caput*, que será publicado no mês de janeiro de cada ano, deverá indicar, ao menos:

I – o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II – os motivos das manifestações;

III – a análise dos pontos recorrentes;

IV – as providências adotadas pela Administração Pública nas soluções apresentadas.

**Art. 6º** 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.

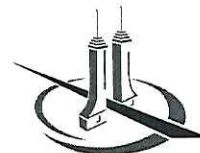
Parágrafo único. O prazo mencionado no *caput* poderá ser prorrogado por 20 (vinte) dias úteis, de acordo com a complexidade do assunto, sendo o cidadão devidamente informado sobre a prorrogação antes do encerramento do período.

**Art. 7º** Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.





**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
PREFEITURA MUNICIPAL DE URUGUAIANA  
PALÁCIO RIO BRANCO**



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. 8º** 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.

§ 2º O denunciante anônimo não receberá número de protocolo e nem resposta da Ouvidoria.

**Art. 9º** A Prefeitura Municipal de Uruguaiana garantirá o acesso do cidadão à Ouvidoria por meio da página eletrônica (Web) da Prefeitura Municipal na rede mundial de computadores ou correspondência via Correio e/ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo, contendo formulário específico para registro de manifestações.

Parágrafo único. Fica autorizada a Prefeitura Municipal de Uruguaiana a firmar termo de Adesão com o Ministério de Transparência e Controladoria-Geral da União, para utilização do Programa Federal de Fortalecimento das Ouvidorias, através do Sistema e-Ouv Municípios.

**Art. 10.** A Prefeitura Municipal de Uruguaiana dará ampla divulgação da existência da Ouvidoria e suas respectivas atividades pelos meios de comunicação utilizados pelo Município.

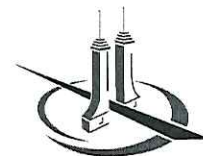
**Art. 11.** Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

**Gabinete do Prefeito, em 28 de janeiro de 2022.**

  
**Ronnie Perterson Colpo Mello,**  
Prefeito Municipal.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
PREFEITURA MUNICIPAL DE URUGUAIANA  
PALÁCIO RIO BRANCO



**Justificativa**

Encaminho à apreciação desse egrégio Poder Legislativo o incluso **Projeto de Lei n.º \_\_\_\_/2022** que “**Institui a Ouvidoria na Prefeitura Municipal de Uruguaiana**”.

O presente projeto de lei visa instituir a Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Uruguaiana, como meio de interlocução com a sociedade, constituindo-se de um canal aberto de comunicação para recebimento de solicitações, informações, reclamações, sugestões, críticas, elogios e quaisquer outros encaminhamentos relacionados às suas atribuições e competências, primeiramente em seu site institucional, por meio de um “Termo de Adesão” com o Ministério da Transparência e Controladoria Geral da União para utilização do Programa Federal de Fortalecimento das Ouvidorias, através do Sistema e-Ouv Municípios.

A implantação da Ouvidoria, no âmbito do Município, objetiva atender as disposições da Lei Federal n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011, exercendo importante papel no controle social, passando a ser uma porta aberta à participação popular, de modo a mediar questões polêmicas e controvertidas ou situações de conflito.

O ente público necessita ouvir a população, a fim de analisar e aperfeiçoar o atendimento dos serviços prestados à comunidade, bem como defender os interesses do cidadão. Poder Público representando o órgão interlocutor da sociedade que recebe reclamações, denúncias, sugestões e elogios, estimulando a participação dos munícipes no controle e na avaliação da prestação dos serviços públicos.

Confiante na pronta atenção e compreensão de Vossa Excelência e demais pares, solicito seja o presente projeto apreciado em regime de urgência, com amparo no artigo 82 da Lei Orgânica do Município, renovando, nesta oportunidade, protestos de distinta consideração e apreço.

**Atenciosamente,**

  
**Ronnie Peterson Colpo Melo,**  
Prefeito Municipal.