



ESTADO DO TOCANTINS
CÂMARA MUNICIPAL DE DOIS IRMÃOS DO TOCANTINS - TO
PARCERIA, CORAGEM E LIBERDADE
BIÊNIO 2023/2024

PROJETO DE LEI Nº 017/2023

DE 10 DE ABRIL DE 2023.

“Cria a Ouvidoria do Município de Dois Irmãos do Tocantins/TO”.

O **Prefeito do Município de Dois Irmãos do Tocantins**, no uso das atribuições legais contidas na Lei Orgânica do Município de Dois Irmãos do Tocantins, Estado do Tocantins, faz saber que Câmara Legislativa de Dois Irmãos, aprova e eu sanciono a seguinte Lei.

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Fica criada a Ouvidoria do Município de Dois Irmãos do Tocantins/TO, vinculada ao Gabinete do Prefeito Municipal, com a finalidade de exercer as competências definidas nos capítulos III e IV da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018.

Parágrafo único. No exercício de suas competências, a Ouvidoria observará os seguintes princípios e diretrizes:

- I - Autonomia no exercício de suas atribuições;
- II - Foco na defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, dos titulares de dados pessoais e dos denunciantes;
- III - Ação proativa para o aprimoramento da transparência; e
- IV - Máxima presteza e eficiência no atendimento aos cidadãos.

Art. 2º Compete à Ouvidoria:

- I - Receber e dar tratamento, nos termos de regulamento:
 - a) Às manifestações de usuários de serviços públicos a que se refere o Capítulo III da Lei nº 13.460, de 2017;
 - b) Aos relatos de informações a que se refere o art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 2018; e
 - c) As petições destinadas ao exercício dos direitos do titular de dados pessoais perante o Poder Público referidos no art. 18 da Lei nº 13.709, de 2018.
- II - Adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais e da qualidade das respostas às manifestações de usuários de serviços públicos recebidas;



ESTADO DO TOCANTINS
CÂMARA MUNICIPAL DE DOIS IRMÃOS DO TOCANTINS - TO
PARCERIA, CORAGEM E LIBERDADE
BIÊNIO 2023/2024

- III - Formular, executar e avaliar ações e projetos relacionados às atividades de ouvidoria da respectiva área de atuação;
- IV - Coletar, ativa ou passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos prestados pelo Município de Dois Irmãos do Tocantins;
- V - Analisar dados recebidos ou coletados a fim de produzir informações com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços e à correção de falhas;
- VI - Zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes na Carta de Serviços do Município de Dois Irmãos do Tocantins;
- VII - Adotar meios de solução pacífica de conflitos entre usuários dos serviços públicos e o Município de Dois Irmãos do Tocantins, bem como entre agentes públicos, no âmbito interno, com a finalidade de qualificar o diálogo entre as partes e tornar mais efetiva a resolução do conflito, quando cabível;
- VIII - Realizar a articulação com instâncias e mecanismos de participação social;
- IX - Realizar a articulação, no que se refere às competências de sua unidade, com os demais órgãos e entidades encarregados de promover a defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, tais como ouvidorias de outros entes e Poderes, Ministérios Públicos e Defensorias Públicas;
- X - Realizar a articulação com as demais unidades do Município de Dois Irmãos do Tocantins para a adequada execução de suas competências;
- XI - Exercer a supervisão técnica de outros canais de relacionamento com os usuários de serviços públicos, quanto ao cumprimento do disposto no art. 13 e art. 14 da Lei nº 13.460, de 2017;
- XII - Produzir anualmente o relatório de gestão, nos termos dos artigos 14 e 15 da Lei nº 13.460, de 2017; e
- XIII - Elaborar o planejamento das ações da Ouvidoria por meio de plano de trabalho anual a ser aprovado pelo dirigente máximo do Município de Dois Irmãos do Tocantins e encaminhado ao Conselho de Usuários para ciência e acompanhamento das ações;
- IX - Coordenar as atividades de Serviço de Informação ao Cidadão, de que trata o inciso I do art. 9º da Lei nº 12.527, de 2011.

§1º Incluem-se na alínea 'a' do inciso I as manifestações recebidas de agentes públicos que atuem no próprio Município de Dois Irmãos do Tocantins;

Av. Três Poderes, Centro - CEP: 77.685-000 - Dois Irmãos do Tocantins - TO
Fone: (63) 3362 - 1312

P. P. Karissa R. Santiago



ESTADO DO TOCANTINS
CÂMARA MUNICIPAL DE DOIS IRMÃOS DO TOCANTINS - TO
PARCERIA, CORAGEM E LIBERDADE
BIÊNIO 2023/2024

§2º O disposto no inciso VII deste artigo não afasta as competências estabelecidas no Capítulo II da Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015.

CAPÍTULO II
DA ORGANIZAÇÃO E DA ESTRUTURA

Art. 3º A Ouvidoria contará com a seguinte estrutura mínima:

I - Espaço físico para atendimento presencial que permita discricção e a manutenção do sigilo do conteúdo das manifestações apresentadas, bem como acessibilidade a portadores de deficiência ou mobilidade reduzida;

II - Sistema informatizado com formulário próprio para permitir que o usuário possa registrar manifestações, relatos e petições a que se refere o inciso I do art. 2º desta norma, que disponha, no mínimo, dos seguintes requisitos:

- a) acesso via internet;
- b) geração automática de protocolo;
- c) meios para acompanhamento do andamento da demanda;
- d) controles e registros de acesso; e
- e) meios informatizados que permitam a pseudonimização ou anonimização das demandas recebidas.

III - Número de telefone e caixa de e-mail institucionais e permanentes com destinação única ao serviço de Ouvidoria.

§1º Os dados necessários para assegurar o acesso dos usuários aos meios de comunicação com a Ouvidoria serão publicados no site oficial do Município de Dois Irmãos do Tocantins, em local de fácil acesso.

§2º A ouvidoria contará com corpo de servidores compatível com o adequado exercício das competências previstas nesta norma.

§3º Permite-se à Ouvidoria a utilização de base de dados e sistema informatizado cedidos por órgãos públicos, por meio de acordo de cooperação, ou pela filiação a rede de ouvidorias que forneçam esse serviço, desde que obedecidos critérios técnicos que garantam a segurança e o sigilo dos dados.

Art. 4º A Ouvidoria será chefiada [preferencialmente] por servidor ou empregado público com formação de nível superior e que detenha obrigatoriamente os seguintes requisitos:



ESTADO DO TOCANTINS
CÂMARA MUNICIPAL DE DOIS IRMÃOS DO TOCANTINS - TO
PARCERIA, CORAGEM E LIBERDADE
BIÊNIO 2023/2024

- I - Possuir experiência de, no mínimo, um ano em atividades de ouvidoria e acesso à informação ou de prestação e avaliação de serviços públicos;
- II - Possuir certificação em ouvidoria concedida por instituição nacionalmente reconhecida; e
- III - Não ter sido condenado:
 - a) em procedimento correccional ou ético nos últimos três anos;
 - b) pela prática de ato de improbidade administrativa, ou de crime doloso; ou
 - c) pela prática de ato tipificado como causa de inelegibilidade, nos termos da Lei Complementar nº 64, de 18 de maio de 1990.

§1º O requisito a que se refere o inciso II poderá ser comprovado em até seis meses após a nomeação.

§2º O titular da Ouvidoria terá mandato de três anos prorrogável uma vez pelo mesmo período.

§3º Finda a recondução referida no caput, se a manutenção do titular da unidade de ouvidoria for imprescindível para a finalização de trabalhos considerados relevantes, o dirigente máximo do órgão ou entidade poderá prorrogar a titularidade por mais um ano, mediante decisão fundamentada que contenha o plano de ações correspondente.

§4º O mandato do titular da ouvidoria poderá ser interrompido apenas nas seguintes situações:

- I - Mediante a incorrência das hipóteses do inciso III do caput; ou
- II - De modo preventivo, em caso de conduta punível com demissão, negligência, imprudência ou imperícia que resulte em prejuízo ao adequado cumprimento das obrigações legais da ouvidoria, nos termos da Lei Municipal nº 337/2009, por ato devidamente justificado do dirigente máximo, precedido da instauração do respectivo processo disciplinar pela autoridade correccional competente que, necessariamente, recomende tal medida.
- III - por ato devidamente justificado do dirigente máximo, precedido de parecer favorável do órgão central de ouvidoria, que necessariamente indique a inobservância de requisitos de conduta, de procedimentos normatizados ou desempenho insatisfatório que impacte na qualidade dos trabalhos, nas metas e tempestividade, considerados os recursos à disposição da unidade de ouvidoria.



ESTADO DO TOCANTINS
CÂMARA MUNICIPAL DE DOIS IRMÃOS DO TOCANTINS - TO
PARCERIA, CORAGEM E LIBERDADE
BIÊNIO 2023/2024

CAPÍTULO III
DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 5º O Prefeito Municipal editará ato regulamentar a esta Lei em até 30 (trinta) dias contados a partir da data da sua publicação, estabelecendo regras para o funcionamento da Ouvidoria.

Art. 6º Esta Lei entra em vigor após decorridos 30 (trinta) dias de sua publicação oficial.

Gabinete do Prefeito Municipal de Dois Irmãos do Tocantins – TO, aos 10 de abril de 2023.

Eraldo Coelho Oliveira
Presidente

RECEBIDO EM:

13 / 04 / 23 às 09: 53 hs.

Assinatura


Lara Saraiva Miranda
Superintendente de Planejamento
e Administração
Decreto nº 036/2023



ESTADO DO TOCANTINS
CÂMARA MUNICIPAL DE DOIS IRMÃOS DO TOCANTINS - TO
PARCERIA, CORAGEM E LIBERDADE
BIÊNIO 2023/2024

JUSTIFICATIVA

Senhor Presidente,

Encaminhamos para os respectivos trâmites legislativos, o projeto de Lei em epigrafe que tem por objetivo criar a Ouvidoria do Município de Dois Irmãos do Tocantins/TO, uma vez que o Tribunal de Contas do Estado do Tocantins alertou sobre a necessidade do Município em garantir o cumprimento das normas da 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, no sentido de assegurar especialmente:

- A criação formal de ouvidoria por meio de projeto de lei, inclusive, devendo constar a previsão orçamentária dos gastos necessários para instalação e funcionamento;
- Designar unidade responsável pelo recebimento de manifestação de usuários para o início imediato dos trabalhos, enquanto não forem instituídas as ouvidorias;
- Garantir a estruturação da ouvidoria criada por meio da destinação de estrutura física e de equipamentos adequados para sua implantação;
- Efetuar a lotação de pessoal suficiente e capacitado na ouvidoria, dentre outros.

Face à legalidade e pertinência da matéria, submetemos este Projeto de Lei para apreciação dos Nobres Vereadores dessa Casa de Leis, e a sua aprovação, renovando a Vossa Excelência, meus protestos de apreço e consideração

Gabinete do Prefeito Municipal de Dois Irmãos do Tocantins – TO, aos 10 de abril de 2023.

Eraldo Coelho Oliveira
Presidente



LEI MUNICIPAL Nº 655/2023

PUBLICADO

DE 24 DE ABRIL DE 2023.

Data 24 / 04 / 23

“Cria a Ouvidoria do Município de Dois Irmãos do Tocantins/TO”.

Leane Jovina

O Prefeito do Município de Dois Irmãos do Tocantins, no uso das atribuições legais contidas na Lei Orgânica do Município de Dois Irmãos do Tocantins, Estado do Tocantins, faz saber que Câmara Legislativa de Dois Irmãos, aprova e eu sanciono a seguinte Lei.

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Fica criada a Ouvidoria do Município de Dois Irmãos do Tocantins/TO, vinculada ao Gabinete do Prefeito Municipal, com a finalidade de exercer as competências definidas nos capítulos III e IV da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018.

Parágrafo único. No exercício de suas competências, a Ouvidoria observará os seguintes princípios e diretrizes:

- I - Autonomia no exercício de suas atribuições;
- II - Foco na defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, dos titulares de dados pessoais e dos denunciantes;
- III - Ação proativa para o aprimoramento da transparência; e
- IV - Máxima presteza e eficiência no atendimento aos cidadãos.

Art. 2º Compete à Ouvidoria:

I - Receber e dar tratamento, nos termos de regulamento:

- a) Às manifestações de usuários de serviços públicos a que se refere o Capítulo III da Lei nº 13.460, de 2017;
- b) Aos relatos de informações a que se refere o art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 2018; e
- c) As petições destinadas ao exercício dos direitos do titular de dados pessoais perante o Poder Público referidos no art. 18 da Lei nº 13.709, de 2018.

II - Adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais e da qualidade das respostas às manifestações de usuários de serviços públicos recebidas;



- III - Formular, executar e avaliar ações e projetos relacionados às atividades de ouvidoria da respectiva área de atuação;
- IV - Coletar, ativa ou passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos prestados pelo Município de Dois Irmãos do Tocantins;
- V - Analisar dados recebidos ou coletados a fim de produzir informações com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços e à correção de falhas;
- VI - Zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes na Carta de Serviços do Município de Dois Irmãos do Tocantins;
- VII - Adotar meios de solução pacífica de conflitos entre usuários dos serviços públicos e o Município de Dois Irmãos do Tocantins, bem como entre agentes públicos, no âmbito interno, com a finalidade de qualificar o diálogo entre as partes e tornar mais efetiva a resolução do conflito, quando cabível;
- VIII - Realizar a articulação com instâncias e mecanismos de participação social;
- IX - Realizar a articulação, no que se refere às competências de sua unidade, com os demais órgãos e entidades encarregados de promover a defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, tais como ouvidorias de outros entes e Poderes, Ministérios Públicos e Defensorias Públicas;
- X - Realizar a articulação com as demais unidades do Município de Dois Irmãos do Tocantins para a adequada execução de suas competências;
- XI - Exercer a supervisão técnica de outros canais de relacionamento com os usuários de serviços públicos, quanto ao cumprimento do disposto no art. 13 e art. 14 da Lei nº 13.460, de 2017;
- XII - Produzir anualmente o relatório de gestão, nos termos dos artigos 14 e 15 da Lei nº 13.460, de 2017; e
- XIII - Elaborar o planejamento das ações da Ouvidoria por meio de plano de trabalho anual a ser aprovado pelo dirigente máximo do Município de Dois Irmãos do Tocantins e encaminhado ao Conselho de Usuários para ciência e acompanhamento das ações;
- IX - Coordenar as atividades de Serviço de Informação ao Cidadão, de que trata o inciso I do art. 9º da Lei nº 12.527, de 2011.

§1º Incluem-se na alínea 'a' do inciso I as manifestações recebidas de agentes públicos que atuem no próprio Município de Dois Irmãos do Tocantins;



§2º O disposto no inciso VII deste artigo não afasta as competências estabelecidas no Capítulo II da Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015.

CAPÍTULO II DA ORGANIZAÇÃO E DA ESTRUTURA

Art. 3º A Ouvidoria contará com a seguinte estrutura mínima:

I - Espaço físico para atendimento presencial que permita discricção e a manutenção do sigilo do conteúdo das manifestações apresentadas, bem como acessibilidade a portadores de deficiência ou mobilidade reduzida;

II - Sistema informatizado com formulário próprio para permitir que o usuário possa registrar manifestações, relatos e petições a que se refere o inciso I do art. 2º desta norma, que disponha, no mínimo, dos seguintes requisitos:

- a) acesso via internet;
- b) geração automática de protocolo;
- c) meios para acompanhamento do andamento da demanda;
- d) controles e registros de acesso; e
- e) meios informatizados que permitam a pseudonimização ou anonimização das demandas recebidas.

III - Número de telefone e caixa de e-mail institucionais e permanentes com destinação única ao serviço de Ouvidoria.

§1º Os dados necessários para assegurar o acesso dos usuários aos meios de comunicação com a Ouvidoria serão publicados no site oficial do Município de Dois Irmãos do Tocantins, em local de fácil acesso.

§2º A ouvidoria contará com corpo de servidores compatível com o adequado exercício das competências previstas nesta norma.

§3º Permite-se à Ouvidoria a utilização de base de dados e sistema informatizado cedidos por órgãos públicos, por meio de acordo de cooperação, ou pela filiação a rede de ouvidorias que forneçam esse serviço, desde que obedecidos critérios técnicos que garantam a segurança e o sigilo dos dados.

Art. 4º A Ouvidoria será chefiada [preferencialmente] por servidor ou empregado público com formação de nível superior e que detenha obrigatoriamente os seguintes requisitos:



I - Possuir experiência de, no mínimo, um ano em atividades de ouvidoria e acesso à informação ou de prestação e avaliação de serviços públicos;

II - Possuir certificação em ouvidoria concedida por instituição nacionalmente reconhecida; e

III - Não ter sido condenado:

- a) em procedimento correccional ou ético nos últimos três anos;
- b) pela prática de ato de improbidade administrativa, ou de crime doloso; ou
- c) pela prática de ato tipificado como causa de inelegibilidade, nos termos da Lei Complementar nº 64, de 18 de maio de 1990.

§1º O requisito a que se refere o inciso II poderá ser comprovado em até seis meses após a nomeação.

§2º O titular da Ouvidoria terá mandato de três anos prorrogável uma vez pelo mesmo período.

§3º Finda a recondução referida no caput, se a manutenção do titular da unidade de ouvidoria for imprescindível para a finalização de trabalhos considerados relevantes, o dirigente máximo do órgão ou entidade poderá prorrogar a titularidade por mais um ano, mediante decisão fundamentada que contenha o plano de ações correspondente.

§4º O mandato do titular da ouvidoria poderá ser interrompido apenas nas seguintes situações:

I - Mediante a incorrência das hipóteses do inciso III do caput; ou

II - De modo preventivo, em caso de conduta punível com demissão, negligência, imprudência ou imperícia que resulte em prejuízo ao adequado cumprimento das obrigações legais da ouvidoria, nos termos da Lei Municipal nº 337/2009, por ato devidamente justificado do dirigente máximo, precedido da instauração do respectivo processo disciplinar pela autoridade correccional competente que, necessariamente, recomende tal medida.

III - por ato devidamente justificado do dirigente máximo, precedido de parecer favorável do órgão central de ouvidoria, que necessariamente indique a inobservância de requisitos de conduta, de procedimentos normatizados ou desempenho insatisfatório que impacte na qualidade dos trabalhos, nas metas e tempestividade, considerados os recursos à disposição da unidade de ouvidoria.



CAPÍTULO III DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 5º O Prefeito Municipal editará ato regulamentar a esta Lei em até 30 (trinta) dias contados a partir da data da sua publicação, estabelecendo regras para o funcionamento da Ouvidoria.

Art. 6º Esta Lei entra em vigor após decorridos 30 (trinta) dias de sua publicação oficial.

Gabinete do Prefeito Municipal de Dois Irmãos do Tocantins – TO, aos 24 de abril de 2023.


GECIRAN SARAIVA SILVA
Prefeito Municipal



JUSTIFICATIVA

Senhor Presidente,

Encaminhamos para os respectivos trâmites legislativos, o projeto de Lei em epigrafe que tem por objetivo criar a Ouvidoria do Município de Dois Irmãos do Tocantins/TO, uma vez que o Tribunal de Contas do Estado do Tocantins alertou sobre a necessidade do Município em garantir o cumprimento das normas da 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, no sentido de assegurar especialmente:

- A criação formal de ouvidoria por meio de projeto de lei, inclusive, devendo constar a previsão orçamentária dos gastos necessários para instalação e funcionamento;
- Designar unidade responsável pelo recebimento de manifestação de usuários para o início imediato dos trabalhos, enquanto não forem instituídas as ouvidorias;
- Garantir a estruturação da ouvidoria criada por meio da destinação de estrutura física e de equipamentos adequados para sua implantação;
- Efetuar a lotação de pessoal suficiente e capacitado na ouvidoria, dentre outros.

Face à legalidade e pertinência da matéria, submetemos este Projeto de Lei para apreciação dos Nobres Vereadores dessa Casa de Leis, e a sua aprovação, renovando a Vossa Excelência, meus protestos de apreço e consideração

Gabinete do Prefeito Municipal de Dois Irmãos do Tocantins – TO, aos 24 de abril de 2023.


GE CIRAN SARAIVA SILVA
Prefeito Municipal