



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE GUABIJU

CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES
GUABIJU

PROTÓCOLO
Nº 1565
EM 31/5/2019

APROVADO
EM 21/06/2019

PROJETO DE LEI Nº 007, DE 31 DE MAIO DE 2019.

Cria a Ouvidoria-Geral do Município.

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º É criada a Ouvidoria-Geral do Município, vinculada ao Gabinete do Prefeito Municipal, como órgão responsável, prioritariamente, pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, pela Administração Pública Direta e Indireta, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.

Art. 2º Para os efeitos desta Lei, considera-se:

I – usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

II - serviço público: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;

III - agente público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;

IV – manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações que tenham como objeto políticas ou serviços públicos prestados e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;

V - reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

VI - denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE GUABIJU

VII - sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo Município;

VIII - elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

IX - solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração.

CAPÍTULO II
DAS ATRIBUIÇÕES

Art. 3º São atribuições da Ouvidoria-Geral do Município:

I – atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei nº 13.460, de 2017;

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

III - acompanhar a prestação dos serviços públicos, visando a garantir a sua efetividade e propor medidas para o seu aperfeiçoamento;

IV - receber, analisar e responder às manifestações a ela encaminhadas;

V - encaminhar às autoridades competentes as manifestações, solicitar informações a respeito das mesmas, acompanhando o tratamento e a sua efetiva conclusão;

VI – atender o usuário de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;

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 dos seus objetivos, a Ouvidoria-Geral deve:

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



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE GUABIJU

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.

CAPÍTULO III
DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 5º A Ouvidoria deverá receber, analisar e responder às manifestações em linguagem clara e objetiva.

Art. 6º Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei sob pena de responsabilidade do agente público.

§ 1º As manifestações serão identificadas, entretanto não cabe à Ouvidoria fazer exigências quanto à identificação que inviabilizem sua apresentação.

§ 2º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação da manifestação.

§ 3º A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

§ 4º No caso de manifestação feita por meio eletrônico, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá ser requerido meio de certificação da identidade do requerente.

§ 5º As manifestações apresentadas em outros órgãos da Administração deverão ser protocolizadas e encaminhadas imediatamente à Ouvidoria-Geral do Município, sob pena de responsabilidade do agente faltoso.

Art. 7º As manifestações poderão ser apresentadas por meio dos seguintes canais de comunicação:

I – por meio de formulário eletrônico, disponível em site oficial do Município;

II – por correspondência convencional;

III – por escrito no posto de atendimento presencial exclusivo;



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE GUABIJU

Art. 8º Recebida a manifestação a Ouvidoria deverá classificá-la como reclamação, denúncia, sugestão, elogio e solicitação, de acordo com as definições constantes nesta Lei.

§ 1º A classificação atribuída pelo usuário quando do encaminhamento da manifestação poderá ser alterada pela Ouvidoria se verificado que não está adequada.

§ 2º As manifestações serão encaminhadas às autoridades responsáveis para as devidas providências, se for o caso.

Art. 9º O procedimento de análise das manifestações observará os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

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

- I - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;
- II - emissão de comprovante de recebimento da manifestação com o respectivo número de protocolo;
- III - análise e obtenção de informações, quando necessário;
- IV - decisão administrativa final;
- V - ciência ao usuário.

Art. 10. A Ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até trinta dias contados do recebimento, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período.

§ 1º Recebida a manifestação, a Ouvidoria deverá realizar análise prévia e, caso necessário, no prazo máximo de cinco dias, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

§ 2º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, em até dez dias a contar do seu recebimento a Ouvidoria deverá solicitar a complementação de informações que deverá ser atendida em até vinte dias, sob pena de arquivamento da manifestação.

§ 3º O pedido de complementação de informações interrompe uma única vez o prazo previsto no caput deste artigo, que passará a contar novamente a partir da resposta do usuário, sem prejuízo de complementações supervenientes.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE GUABIJU

II – arquivado e posto a disposição de qualquer interessado.

CAPÍTULO V DA ORGANIZAÇÃO

Art. 15. A Ouvidoria do Município será composta por um servidor efetivo do quadro de pessoal da Administração Pública Municipal e poderá exercer a função de Ouvidor concomitantemente com as funções originárias do cargo.

Art. 16. O Ouvidor do Município será escolhido entre os servidores referidos no art. 15 pelo Prefeito.

Parágrafo único. O servidor escolhido e designado para atuar como Ouvidor do Município perceberá uma gratificação de função no valor mensal de R\$ 710,00 (setecentos e dez reais), reajustável na mesma data e nos mesmos índices de reajuste concedido aos servidores do quadro geral do Município.

CAPÍTULO VI DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 17. A Ouvidorial divulgará no prazo de 60 dias a contar da entrada em vigor desta Lei a sua Carta de Serviços ao Usuário que tem como objetivo informar sobre os serviços prestados pela Ouvidoria, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário conterá informações claras e precisas em relação aos serviços da Ouvidoria e atenderá as exigências mínimas previstas no art. 7º da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação no sítio eletrônico do Município na internet.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE GUABIJU

II – arquivado e posto a disposição de qualquer interessado.

CAPÍTULO V DA ORGANIZAÇÃO

Art. 15. A Ouvidoria do Município será composta por um servidor efetivo do quadro de pessoal da Administração Pública Municipal e poderá exercer a função de Ouvidor concomitantemente com as funções originárias do cargo.

Art. 16. O Ouvidor do Município será escolhido entre os servidores referidos no art. 15 pelo Prefeito.

Parágrafo único. O servidor escolhido e designado para atuar como Ouvidor do Município perceberá uma gratificação de função no valor mensal de R\$ 710,00 (setecentos e dez reais), reajustável na mesma data e nos mesmos índices de reajuste concedido aos servidores do quadro geral do Município.

CAPÍTULO VI DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 17. A Ouvidoria divulgará no prazo de 60 dias a contar da entrada em vigor desta Lei a sua Carta de Serviços ao Usuário que tem como objetivo informar sobre os serviços prestados pela Ouvidoria, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário conterá informações claras e precisas em relação aos serviços da Ouvidoria e atenderá as exigências mínimas previstas no art. 7º da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação no sítio eletrônico do Município na internet.





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE GUABIJU

Art. 18. As autoridades ou servidores da Administração Municipal prestarão colaboração e informações à Ouvidoria-Geral do Município nos assuntos que lhe forem pertinentes, submetidos à apreciação de referido Órgão.

Art. 19. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Gabinete do Prefeito de Guabiju/RS, 31 de maio de 2019.



Diego Vendramin
Prefeito de Guabiju



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE GUABIJU

CÂMARA MUNIC. DE VEREADORES
GUABIJU PROTOCOLO

Nº 1565
EM 31/5/2019

Guabiju, 31 de maio de 2019.

À Câmara Municipal de Vereadores
Guabiju - RS

Excelentíssimo Senhor Presidente, Senhores Vereadores:

Na oportunidade em que cumprimentamos Vossas Excelências, vimos encaminhar para apreciação, o Projeto de Lei nº. 007/2019, que segue em anexo.

Exposição de Motivos

O referido Projeto de Lei tem por objetivo implantar a Ouvidoria no âmbito municipal.

A exigência foi estabelecida pela Lei Federal nº 13.460/2017, a qual trata da proteção e defesa dos usuários de serviços públicos.

Desta forma a implantação é uma obrigação e objetivando o cumprimento dos prazos para implantação, encaminha-se o Projeto em referência para apreciação de Vossas Excelências.

Sendo o que tínhamos e contando com a costumeira atenção de Vossas Senhorias, renovamos votos de estima e apreço.

Atenciosamente,

Diego Vendramin
Prefeito de Guabiju



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE GUABIJU

ESTIMATIVA DE IMPACTO ORÇAMENTÁRIO-FINANCEIRO

Estimativa do impacto orçamentário para criação da gratificação de exercício de funções, conforme Declaração de Despesas e Recursos, emitida pelo contador, em cumprimento ao disposto no inciso I do art. 16 da Lei Complementar nº 101 – 2000 e, considerando as metas e prioridades elencadas na Lei de Diretrizes Orçamentárias, emitimos o presente parecer, considerando os dados;

CLASSIFICAÇÃO ORÇAMENTÁRIO

META: criação de gratificação de exercício de funções

OBJETIVO: criação da ouvidoria

RECURSOS	ÓRGÃO	U.O	PROGRAMA	SUBFUNÇÃO	PROJETO ATIVIDADE	ELEMENTO
Recursos Próprios	0201		04	122	2002,2003	319011 E 319013
Recursos vinculados						

IMPACTO ORÇAMENTÁRIO	2019	2020	2021
Recursos Próprios	318.000,00	370.000,00	400.000,00
Dotação Orçamentária Atualizada	26.000,00	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX
Empenhado no exercício	140.186,22	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX
Comprometido sem Empenho	196.260,75	353.269,32	370.932,79
Valor da Operação	6.622,56	11.352,90	11.920,55
Saldo Livre Resultante	= 930,47	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX
Saldo Total Comprometido	343.069,53	364.622,22	382.853,25

Recursos vinculados			
Dotação Orçamentária	(+)	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX
Empenhado no Exercício	(-)	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX
Comprometido sem Empenho	(-)	(+)	(+)
Valor da Operação	(-)	(+)	(+)
Saldo Livre Resultante	(=)	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE GUABIJU

Saldo Total Comprometido para o ano	xxxxxxxxxxxx	(=)	(=)
-------------------------------------	--------------	-----	-----

IMPACTO FINANCEIRO	2019	2020	2021
Recursos Próprios	879.126,71	905.500,32	932.665,54
Arrecadação Total Projetada	16.890.000,00	17.000,000,00	18.000,000,00
Empenhado no Exercício	7.449.534,90	xxxxxxxxxx	xxxxxxxxxx
Comprometido sem Empenho	6.193.200,00	xxxxxxxxxx	xxxxxxxxxx
Valor da Operação	6.622,56	11.352,90	11.920,55
Saldo Livre Resultante	xxxxxx	xxxxxxxxxx	xxxxxxxxxx
Saldo Total Comprometido para o ano	13.642.734,90	xxxxxx	xxxxxxxxxx

Recursos vinculados			
Arrecadação Total Projetada	(+)	(+)	(+)
Empenhado no Exercício	(-)	xxxxxxxxxxxxxx	xxxxxxxxxxxxxx
Comprometido sem Empenho	(-)	(-)	(-)
Valor da Operação	(-)	(-)	(-)
Saldo Livre Resultante	(=)	xxxxxxxxxxxxxx	xxxxxxxxxxxxxx
Saldo Total Comprometido para o ano	xxxxxxxxxxxxxx	(=)	(=)

Conclusão

(x) Atende ao Inciso 1 do art. 16 da Lei Complementar nº 101-2000.

IMPACTO ORÇAMENTÁ

() Não atende ao Inciso 1 do art. 16 da Lei Complementar nº 101-2000.

(x) Atende ao Inciso 1 da Lei Complementar nº 101-2000.

IMPACTO FINANCEIRO

() Não atende ao Inciso 1 do art. Da Lei Complementar nº 101-2000.

Ao Sr. Ordenador de Despesa

DIEGO VENDRAMIN

Para instruir a declaração do Senhor Ordenador da Despesa.

Data: Delise B. Bavaresco
Chefe da Contadoria Municipal
Delise Bavaresco



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE GUABIJU

DECLARAÇÃO DE DESPESAS E RECURSOS

Meta: Gratificação do exercício de funções

Objetivo da meta: criação da ouvidoria

ESTIMATIVA DE GASTOS

Discriminativa	2019	2020	2021
Gratificação do exercício	6.622,56	11.352,90	11.920,55
TOTAL	6.622,56	11.352,90	11.920,55

ORIGEM DOS RECURSOS

Discriminativa	2019	2020	2021
Recursos próprios	344.000,00	370.000,00	400.000,00
Recursos vinculados			
Total	344.000,00	370.000,00	400.000,00

Delise B. Salvaggio
PREFEITURA MUNICIPAL DE GUABIJU
Delise Bavaresco Salvaggio
Téc. Contábil - CRC/RS 52049
CPF: 706.831.150-49



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE GUABIJU

DECLARAÇÃO DE ORDENADOR DE DESPESA

Eu, **Diego Vendramin**, Prefeito Municipal de Guabiju RS no uso de minhas atribuições legais e em cumprimento às determinações do inciso II do art. 16 da Lei Complementar 101/2000, na qualidade de Ordenador de despesa, e à vista da estimativa do Impacto Orçamentário - Financeiro, datado de 30 de maio de 2019, **DECLARO** existir recursos para criação da gratificação do exercício de funções, cuja despesa ocorrerá por conta da dotação orçamentária contida na atividade nº2002, 2003, estando adequada a Lei Orçamentária Anual e compatível com a Lei de diretrizes orçamentárias e o Plano Plurianual.

Guabiju, 30 de maio de 2019

Engº Diego Vendramin
Ordenador de Despesa