



L I D O
Em, 13 / 03 / 12
DAS 1279
Assessoria de Plenário

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

MENSAGEM Nº 90 / 2012 – GAG

Brasília, 12 de março de 2012.

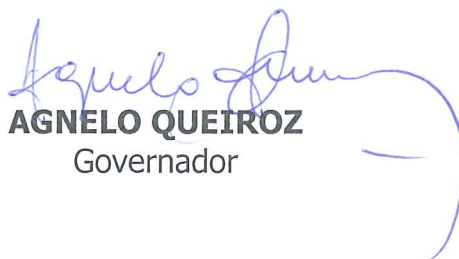
REGIME DE
URGÊNCIA

Excelentíssimo Senhor Presidente da Câmara Legislativa,

Tenho a honra de encaminhar a essa Casa o anexo Projeto de Lei, que dispõe sobre o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF.

A justificação para a apreciação do Projeto encontra-se na Exposição de Motivos do Senhor Secretário de Estado de Transparência e Controle.

Dado que a matéria necessita de apreciação com relativa brevidade, solicito, com base no art. 73 da Lei Orgânica do Distrito Federal, que a proposição seja apreciada em regime de urgência.


AGNELO QUEIROZ
Governador

PROTOCOLO LEGISLATIVO
PL Nº 809 / 2012
Fis. Nº 01 Bete

A Sua Excelência o Senhor
Deputado PATRÍCIO
Presidente da Câmara Legislativa do Distrito Federal
NESTA

ASSESSORIA DE PLANO E DISTRIB. 07/03/2012 13:46
DAS 1279



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

PL 809 /2012

PROJETO DE LEI Nº

(Autoria do Projeto: Poder Executivo)

Dispõe sobre o Sistema de Gestão de Ouidoria do Distrito Federal – SIGO/DF.

A CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL decreta:

Art. 1º Fica criado o Sistema de Gestão de Ouidoria do Distrito Federal – SIGO/DF, com a finalidade de garantir a participação popular, contribuir para desenvolver a cultura de cidadania e para aprimorar os serviços públicos prestados pelo Poder Executivo.

Art. 2º Integram o SIGO/DF:

I – a Secretaria de Estado de Transparência e Controle – STC, como órgão superior do sistema;

II – a Ouidoria-Geral do Distrito Federal – OGDF, como unidade central do sistema;

III – as unidades especializadas de ouidoria dos órgãos e entidades, como unidades seccionais.

§ 1º No órgão ou entidade que não tiver órgão seccional, a atividade de ouidoria é exercida por servidor designado.

§ 2º Os órgãos seccionais ficam sujeitos à orientação normativa do órgão superior e à supervisão técnica do órgão central do sistema.

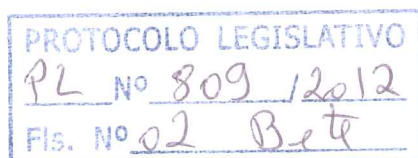
Art. 3º As manifestações recebidas pelos órgãos integrantes do SIGO/DF são classificadas, registradas, tratadas e respondidas em sistema informatizado definido pelo órgão superior do SIGO, preservado o sigilo da fonte.

§ 1º A classificação das manifestações e o tratamento que devam receber regulam-se por ato normativo do órgão superior do SIGO.

§ 2º Havendo insatisfação com a resposta, a matéria será tratada pelo órgão central do SIGO.

§ 3º É vedada a recusa injustificada ou o retardamento indevido no cumprimento das solicitações do SIGO/DF.

Art. 4º Os órgãos e entidades devem prestar apoio e colaboração ao SIGO/DF, devendo facilitar a execução das atividades de ouidoria e fornecer os elementos necessários ao exercício pleno das suas competências.





GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

Art. 5º Salvo disposição legal em contrário, devem ser observados os seguintes prazos:

I – dez dias para o órgão seccional registrar os procedimentos adotados no recebimento das manifestações;

II – vinte dias para responder a manifestação, prorrogáveis por mais vinte.

Art. 6º Compete ao órgão superior do SIGO/DF:

I – planejar e orientar a atuação dos órgãos do sistema, expedindo orientações normativas quanto aos procedimentos a serem adotados;

II – definir procedimentos de integração de dados no tocante às manifestações recebidas;

III – ampliar e manter canais de comunicação entre a Administração Pública e a sociedade civil, expandindo a capacidade do cidadão de participar da fiscalização e avaliação dos serviços prestados pelo Poder Executivo.

Art. 7º São atribuições do titular do órgão superior do SIGO/DF:

I – planejar e orientar a atuação do Sistema de Gestão de Ouvidoria;

II – definir e editar normas sobre matérias de sua competência e elaborar minutas de proposições normativas para aprovação superior;

III – requisitar de outros órgãos e entidades documentos e informações necessários ao desenvolvimento pleno de suas atribuições.

Art. 8º Compete à OGDF:

I – coordenar e supervisionar o SIGO/DF, de acordo com as instruções expedidas pelo órgão superior;

II – gerir e exercer o controle técnico das atividades de ouvidoria;

III – fomentar e coordenar as atividades que exijam ações conjugadas das unidades integrantes do SIGO/DF, com vistas ao aprimoramento do exercício das atividades que lhes são comuns;

IV – acompanhar o tratamento das manifestações recebidas pelo SIGO/DF;

V – promover a defesa dos interesses legítimos dos cidadãos usuários dos serviços públicos prestados pelo Poder Executivo;

VI – manter registro atualizado do andamento e do resultado das manifestações recebidas;

VII – elaborar e divulgar relatórios periódicos de sua atuação e da atuação dos órgãos seccionais.

Art. 9º Compete às unidades seccionais:

I – facilitar o acesso do cidadão ao serviço de ouvidoria;





GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

II – atender com cortesia e respeito a questão apresentada, afastando-se de qualquer discriminação ou pré-julgamento;

III – registrar as manifestações recebidas no sistema informatizado definido pelo órgão superior do SIGO;

IV – responder às manifestações recebidas;

V – encaminhar as manifestações recebidas à área competente do órgão ou da entidade em que se encontra, acompanhando a sua apreciação;

VI – participar de atividades que exijam ações conjugadas das unidades integrantes do SIGO/DF, com vistas ao aprimoramento do exercício das atividades que lhes são comuns;

VII – prestar apoio ao órgão superior na implantação de funcionalidades necessárias ao exercício das atividades de ouvidoria;

VIII – manter atualizadas as informações e estatísticas referentes às suas atividades;

IX – encaminhar ao órgão central dados consolidados e sistematizados do andamento e do resultado das manifestações recebidas.

Art. 10. O titular de unidade seccional de ouvidoria deve ter formação e perfil técnico compatível com as competências, atribuições e atividades exigidas para o desempenho das funções.

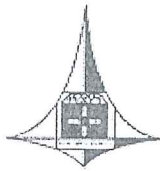
Parágrafo único. A indicação do titular de unidade seccional de ouvidoria deve ser previamente apreciada pelo titular do órgão superior do sistema, mediante apresentação do *curriculum vitae*, que explicita os requisitos previstos neste artigo.

Art. 11. O órgão superior do sistema expedirá as normas que se fizerem necessárias ao funcionamento do SIGO/DF.

Art. 12. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 13. Revogam-se as disposições em contrário.





GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Secretaria de Estado de Transparência e Controle

Folha n.º	23
Processo n.º	10000005/2012
Assinatura	21/03/12
Matrícula	



EXPOSIÇÃO DE MOTIVOS Nº 5 /2012 - GAB/STC

Brasília, 6 de março de 2012.

Excelentíssimo Senhor Governador,

Temos a honra de submeter à elevada apreciação de Vossa Excelência, para posterior envio à Câmara Legislativa do Distrito Federal, o anexo Projeto de Lei, que “Dispõe sobre o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF”, cujo objetivo maior é contribuir para a modernização da gestão pública.

A consolidação da democracia no Brasil, principalmente após a Constituição Federal de 1988, estabeleceu canais de comunicação entre as instituições e os cidadãos, facilitando a circulação das informações, aumentando a conscientização da população em relação ao exercício de seus direitos junto à Administração Pública, ampliando os mecanismos de controle e permitindo a transparência indispensável ao desempenho e aperfeiçoamento do regime democrático, por meio do artigo 37, § 3º, inciso I, da Constituição Federal:

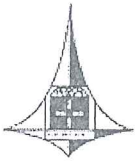


“§ 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:

- 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;
- III – a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública”.

Nesse contexto, as ouvidorias públicas foram incorporadas no ordenamento jurídico brasileiro como complemento aos institutos de proteção do cidadão. Essa nova postura da gestão pública preocupa-se com a satisfação das necessidades dos usuários dos serviços públicos, criando canais de interlocução, ouvindo e dialogando permanentemente





com os interessados, utilizando as informações para o aprimoramento de suas atividades, além de lançar mão de procedimentos de avaliação dos resultados.

A crise política deflagrada no Distrito Federal no ano de 2009 impôs ao atual Governo a adoção de medidas rigorosas de combate à corrupção e de aprimoramento do controle da aplicação dos recursos públicos, a fim de recuperar a credibilidade, visando realizar uma gestão eficaz, correta, transparente, participativa e com foco no cidadão.

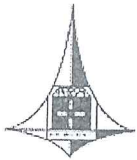
Ouvir o cidadão por meio das suas manifestações e responder de forma ágil e desburocratizada pode conferir credibilidade às instituições, propiciando o fortalecimento de uma cultura de cidadania, tão necessária quanto urgente.

Em consonância com essa tendência nacional e de acordo com as novas diretrizes do Governo do Distrito Federal, a Secretaria de Estado de Transparência e Controle entende necessária a adoção de uma política administrativa que contemple a criação de ouvidorias nas diversas áreas de atuação, além da sistematização dessas atividades, a fim de amadurecer as relações entre o cidadão e o Estado e aprimorar a democracia participativa.

A ouvidoria é um mecanismo de atendimento que não se limita à recepção de manifestações, visto que desempenha papel relevante no processo de planejamento das políticas públicas, indicando as áreas que necessitam de maior atenção, por meio de diretrizes gerenciais que balizarão a Administração nas suas relações com o público, visando o interesse social e o constante aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados.

Cabe também à ouvidoria implantar ações e mecanismos que incentivem a participação social. Dessa forma, fazendo parte do processo cooperativo, a sociedade passa a reconhecer a importância de sua ação e assume um papel de guardião do bem público e co-responsável na sua fiscalização.

O Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal (SIGO/DF) tem como objetivos a adequação à nova estrutura administrativa do Estado e o aprimoramento do serviço de atendimento ao cidadão, assegurando o acesso e estimulando o controle social, conforme preconiza o Artigo 3º, inciso II, da Lei Orgânica do DF:



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Secretaria de Estado de Transparência e Controle



Art. 3º São objetivos prioritários do Distrito Federal:

II – assegurar ao cidadão o exercício dos direitos de iniciativa que lhe couberem, relativos ao controle da legalidade e legitimidade dos atos do Poder Público e da eficácia dos serviços públicos;

Assim, o SIGO/DF possibilitará a coordenação das ações de ouvidoria, o compartilhamento de informações entre as unidades seccionais, a padronização, o controle e o acompanhamento dos procedimentos adotados, além do alinhamento da cultura de gestão pública transparente e participativa.

A presente proposta oferece benefícios tanto para a sociedade, que poderá participar de forma mais ativa do Governo, como para a Administração Pública do Distrito Federal, que contará com mecanismos significativos para a construção de uma gestão, eficiente, ágil e comprometida com o interesse social, em consonância com os princípios constitucionais.

Diante do exposto e dada a relevância da matéria, propomos a tramitação do presente Projeto de Lei em regime de urgência, com fulcro no artigo 73, da Lei Orgânica do Distrito Federal.

Na oportunidade, renovo meus protestos de elevada estima e consideração.

Respeitosamente,


CARLOS HIGINO RIBEIRO DE ALENCAR
Secretário de Estado de Transparência e Controle

PROTOCOLO LEGISLATIVO
PL Nº 809 / 2012
Fis. Nº 07 Bete

Folha nº 05
Projeto nº 809/2012
Assinatura 217.6011
Matrícula