Exmo. Senhor Cícero Humberto Leite

Presidente da Câmara Municipal de Batayporã – MS

##### Senhor Presidente;

O Vereador que esta subscreve, **indica à Mesa**, depois de ouvido o Colendo Plenário, fulcrado no Regimento Interno desta edilidade, após a tramitação regimental, que seja encaminhada ao Exmo. Sr. Prefeito Municipal, Jorge Luiz Takahashi, a seguinte Indicação onde solicita:

**A regulamentação da Ouvidoria no município de Batayporã/MS.**

**Justificativa:** Com o advento da Lei 13.460, de 27 de junho de 2017 - que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos - as Ouvidorias passam a ter atribuições essenciais das quais não podemos mais tergiversar.

Essa Lei de abrangência nacional regulamenta o §3º do artigo 37 da Constituição Federal, garantindo as formas de participação da sociedade e de avaliação periódica da qualidade dos serviços públicos.

De acordo com o normativo, os órgãos terão de disponibilizar e atualizar periodicamente uma **Carta de Serviço ao Usuário**, com informações claras a respeito do serviço prestado, tempo de espera para atendimento, prazo máximo e os locais para reclamação, entre outros serviços.

Essa norma define a ouvidoria como o canal de entrada das manifestações, bem como orienta que cada Poder e esfera de governo disponha de atos normativos específicos acerca da organização e funcionamento desses espaços de controle e participação social, que atuam como interface entre sociedade e Estado.

Outro avanço que merece destaque é avaliação cidadã dos serviços públicos. A referida lei determina que órgãos e entidades deverão medir anualmente o índice de satisfação dos usuários e a qualidade do atendimento prestado.

Por outra banda, em nosso Município as atividades de ouvidoria estão organizadas na Lei 1.131/2016 - que Dispõe sobre a Controladoria Geral do Município, instituição do Sistema de Controle Interno. Essa lei da Controladoria reclama de regulamentação a cargo desse Executivo Municipal.

Nesse rumo, sugiro que esse Executivo regulamente a matéria Ouvidoria em nosso Município e por julgar apropriado recomendo ainda que se faça adesão a Rede de Ouvidorias.

Essa adesão é voluntária, o município deve manifestar interesse ao Ministério da Transparência e Controladoria Geral da União, mediante assinatura e encaminhamento do Termo.

No caso de o nosso município aderir à rede de ouvidorias, seremos inclusive contemplados com a cessão do sistema e-ouv.

Tal sistema, a custo zero, foi desenvolvido pela CGU e é utilizado por diversos órgãos e entidades para recebimento de manifestações.

São essas, portanto, Senhor Prefeito, as razões que levam a submeter à elevada apreciação de Vossa Excelência a presente INDICAÇÃO para se regulamentar a Ouvidoria em nosso Município com a urgência que a causa pede. **Agradecendo Vossa atenção, envio os protestos de elevada estima e respeito.**

Plenário das Deliberações “Erberto Flauzino de Oliveira”, em 21 de agosto de 2017.