



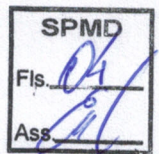
ESTADO DE MATO GROSSO

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE MATO GROSSO

Consultoria Técnico-Legislativa da Mesa Diretora

Núcleo Econômico

Comissão de Trabalho, Administração e Serviço Público (CTAP)



Parecer nº 127/ 2019/ CTAP

Referente ao Projeto de Lei nº 768/ 2019 que “Institui no âmbito do Estado de Mato Grosso, o Programa de fortalecimento das ouvidorias públicas e dá outras providências”.

Autor: Deputado Wilson Santos

Relator (a): Deputado (a)

José Batista

I – Relatório

A presente iniciativa foi recebida e registrada pela Secretaria de Serviços Legislativos no dia 17/07/2019. Após foi colocada em pauta em 23/07/2019. Cumprida a pauta foi encaminhada ao Secretário Parlamentar da Mesa Diretora em 14/08/2019. Posteriormente foi encaminhado a esta Comissão em 19/08/2019, tudo conforme as folhas nº 2 e 3/ verso.

Submete-se a esta Comissão, o Projeto de Lei nº 768/ 2019 de autoria do Deputado Wilson Santos que assim o justifica:

“O artigo 37, caput da Carta Magna aduz que são princípios gerais da Administração Pública Direta e Indireta a legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência. Vale salientar que o artigo 6º, inciso I da Lei de Acesso à Informação (Lei Federal nº 12.527/2011) aduz que cabe aos órgãos e entidades do Poder Público assegurar a gestão transparente da informação, proporcionando amplo acesso a ela e sua divulgação. Não se pode olvidar que a grande maioria dos órgãos de controle incentiva, por meio de publicações de manuais, o fortalecimento das ouvidorias, como maneira de incentivar a participação popular, a transparência, a avaliação das políticas públicas e o combate à corrupção”.

O Projeto de Lei é composto por seis artigos, conforme descritos abaixo.

Art. 1º Fica instituído, no âmbito do Estado de Mato Grosso, o Programa de fortalecimento das ouvidorias públicas, com os objetivos primordiais de incentivar uma maior participação popular nas gestões públicas, prevenir a corrupção e aumentar a transparência.

Art. 2º As instituições da Administração Pública Direta e Indireta serão incentivadas a aprimorar o atendimento ao cidadão por meio de ouvidorias.

Art. 3º Poderão ser promovidos cursos de capacitação, aperfeiçoamento, bem como palestras sobre transparência pública e acesso à informação aos servidores lotados nas ouvidorias.



ESTADO DE MATO GROSSO

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE MATO GROSSO

Consultoria Técnico-Legislativa da Mesa Diretora

Núcleo Econômico

Comissão de Trabalho, Administração e Serviço Público (CTAP)



Parágrafo único. Para o efetivo cumprimento do disposto no caput, o Poder Executivo poderá realizar ações, convênios e parcerias com universidades públicas ou particulares.

Art. 4º Ficam revogadas todas as disposições em contrário.

Art. 5º Esta Lei será regulamentada pelo Poder Executivo para garantir a sua fiel execução.

Art. 6º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

No âmbito desta Comissão, esgotado o prazo regimental, não foram apresentadas emendas ou substitutivo.

Após, os autos foram encaminhados a esta Comissão para a emissão de parecer quanto ao mérito.

É o relatório.

II – Análise

As proposições para as quais o Regimento exija parecer, em nenhuma hipótese, serão submetidas à discussão e votação do Plenário, sem o parecer das comissões que as devam apreciar (art. 356 - parágrafo único/ Regimento Interno).

Cabe a esta Comissão, de acordo com o Art.369, inciso XII, alínea “e”, do Regimento Interno, dar parecer a todos os projetos que tratem de assuntos atinentes à ordem social mato-grossense, tendo como base o trabalho e como objetivo o bem-estar e a justiça social.

Dessa forma, após verificação da inexistência de propositura ou lei acerca da matéria em exame, configura-se a oportunidade de exarar o parecer quanto ao mérito.

Conforme pesquisas realizadas, seja na homepage, seja na intranet da Assembleia Legislativa de Mato Grosso não foi constatada nenhuma lei ou propositura semelhante ao projeto de Lei em análise, consubstanciando a possibilidade de análise do mérito. Sob o enfoque da análise por mérito, constituem aspectos determinantes para aprovação de projeto de lei: oportunidade, conveniência e relevância social.

Conforme relatório inicial, o autor busca autorizar o Poder Executivo a instituir no âmbito do Estado de Mato Grosso, na administração direta e indireta, o Programa de fortalecimento das ouvidorias públicas. Com base nos princípios constitucionais da Administração Pública (Legalidade, Moralidade, Impessoalidade e Eficiência) art. 37 da Constituição Federal e da Lei nº 12.527/11 (Lei da Transparência Pública), a qual visa assegurar uma gestão pública transparente, chancelada pelo controle externo exercido pela sociedade, tendo em vista a avaliação das políticas públicas e notadamente, a eficiência, economicidade e combate à corrupção.



ESTADO DE MATO GROSSO

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE MATO GROSSO

Consultoria Técnico-Legislativa da Mesa Diretora

Núcleo Econômico

Comissão de Trabalho, Administração e Serviço Público (CTAP)



Conforme o art. 2º da propositura, as Instituições da Administração Pública Direta e Indireta serão incentivadas a aprimorar o atendimento ao cidadão por meio das ouvidorias. Sendo que tal aprimoramento será desenvolvido através de cursos de capacitação, aperfeiçoamento, bem como palestras sobre transparência pública e acesso à informação aos servidores lotados nas ouvidorias (art. 3º). Caberá ao Poder Executivo, a implementação e regulamentação do referido Programa de capacitação, através de convênios, parcerias com Universidades públicas ou privadas (parágrafo único, art. 3º e art. 5º).

Nesse contexto, vale ressaltar a existência de diversas ouvidorias nos Poderes, órgãos e Instituições públicas no Estado de Mato Grosso, as quais exercem importante papel na interligação do cidadão com a Administração pública.

A tabela-1, a seguir demonstra a existência de ouvidorias em órgãos públicos da Administração direta no âmbito do Estado de Mato Grosso. Através de pesquisa realizada na internet, constatou-se que os principais órgãos públicos estaduais possuem sistemas estruturados de ouvidorias. Notadamente, a Assembleia Legislativa de Mato Grosso, Governo do Estado de Mato Grosso e suas Secretarias de Estado, Tribunal de Justiça, Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso.

Na Assembleia Legislativa de Mato Grosso, a Ouvidoria Geral representa uma inovação em termos de atendimento às demandas do cidadão mato-grossense. Surgiu no contexto dos Planos e Programas implementados pela Superintendência de Planejamento Estratégico da Casa e avalizado pela Mesa Diretora, com destaque à Carta de Serviços ao Cidadão. A Ouvidoria Geral da ALMT atende uma multiplicidade de pessoas, não apenas os clientes internos (servidores), mas notadamente o público externo (sociedade), através do acesso ao site da ALMT e posterior preenchimento de formulário eletrônico, no qual os cidadãos podem registrar elogios, reclamações, pedidos de informações e até sugestões de projetos de leis, cujas demandas são respondidas através providências da Mesa Diretora ou de outras unidades administrativas, bem como por meio de contatos com órgãos ou Instituições públicas.

Com relação às demais Instituições Públicas elencadas na Tabela-1, tais como: Governo do Estado de Mato Grosso, TCE/ MT, TJ/ MT e SINFRA/ MT, as ouvidorias mantidas têm o mesmo perfil: disponibilizam um site ou página na internet destinada a registrar vários tipos de demandas, tais como: elogios, reclamações, indicações, denúncias, recomendações, dentre outras, cujas providências pertinentes são tomadas pelas supracitadas Instituições públicas.

Nesse contexto, vale destacar o seguinte: embora as referidas Instituições públicas mantenham as ouvidorias na internet, bem como uma relativa facilidade para registro das demandas dos cidadãos, nem sempre ocorre as providências e resultados esperados pelos cidadãos, ou seja, nem sempre resulta na satisfação do cidadão, em virtude de vários motivos, dentre os quais, a falta de capacitação para lidar com as demandas sociais, falta de planejamento estratégico, decorrendo daí a conveniência da proposta.



ESTADO DE MATO GROSSO

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE MATO GROSSO

Consultoria Técnico-Legislativa da Mesa Diretora

Núcleo Econômico

Comissão de Trabalho, Administração e Serviço Público (CTAP)

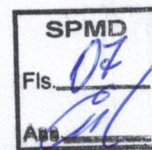


Tabela -1- Demonstrativo de ouvidorias existentes na Administração pública direta no Estado de Mato Grosso – 2019

Instituição pública	Tem Ouvidoria ?	Objetivo	Observação
Assembleia Legislativa de Mato Grosso	Sim	Após análises dos fatos, sugerir medidas para sanar violações de direitos, ilegalidades ou abusos de poder, propor medidas necessárias à regularização dos trabalhos legislativos e administrativos, bem como ao aperfeiçoamento da organização da Assembleia Legislativa, encaminhando à Mesa Diretora as denúncias que necessitem de maior esclarecimento, junto ao Tribunal de Contas do Estado, Ministério Público ou outro órgão competente, posterior à análise técnica jurídica da Procuradoria Geral do Poder Legislativo. Responder aos cidadãos e às entidades quanto as providências tomadas pela Assembleia Legislativa sobre procedimentos Legislativos e Administrativos de interesse da sociedade.	A Ouvidoria Geral da ALMT é composta por um Ouvidor geral e Assessores, designados pela Mesa Diretora, sendo que o ouvidor geral no exercício de suas funções, poderá solicitar informações ou cópias de documentos a qualquer departamento ou servidor da Assembleia Legislativa de Mato Grosso. Forma de contato/ manifestação: formulário de manifestação, atendimentos por telefone, presencial e e-mail. Forma de acesso, através da internet: http://www.al.mt.gov.br
Governo do Estado de Mato Grosso	Sim	O governo estadual mantém uma página na internet exclusivamente para receber mensagens dos cidadãos matogrossenses. Sendo que tais mensagens podem ser relacionadas a sugestão, reclamação, denúncia, informação e solicitação.	A página é mantida pela Controladoria Geral do Estado, cujo projeto é Fala Cidadão. Para registrar a mensagem, o cidadão preenche o formulário eletrônico com seus dados pessoais. Após, o cidadão poderá fazer consultas, acompanhamento e avaliação do resultado.
Tribunal de Justiça	Sim	Orientar, informar e colaborar no aprimoramento das atividades desenvolvidas pelo judiciário de Mato Grosso.	Analisa e responde individualmente as manifestações que recebe. Canal de acesso: https://www.tjmt.jus.br/OtrasAreas/Ouvidoria/

Fonte: Pesquisa na Internet/ Informações das respectivas Instituições Públicas consultadas.



ESTADO DE MATO GROSSO

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE MATO GROSSO

Consultoria Técnico-Legislativa da Mesa Diretora

Núcleo Econômico

Comissão de Trabalho, Administração e Serviço Público (CTAP)

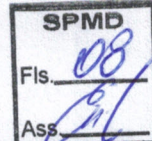


Tabela -1- Demonstrativo de ouvidorias na Administração pública direta no Estado de Mato Grosso - 2019

Instituição pública	Tem Ouvidoria ?	Objetivo	Observação
Assembleia Legislativa de Mato Grosso	Sim	Após análises dos fatos, sugerir medidas para sanar violações de direitos, ilegalidades ou abusos de poder, propor medidas necessárias à regularização dos trabalhos legislativos e administrativos, bem como ao aperfeiçoamento da organização da Assembleia Legislativa, encaminhando à Mesa Diretora as denúncias que necessitem de maior esclarecimento, junto ao Tribunal de Contas do Estado, Ministério Público ou outro órgão competente, posterior à análise técnica jurídica da Procuradoria Geral do Poder Legislativo. Responder aos cidadãos e às entidades quanto as providências tomadas pela Assembleia Legislativa sobre procedimentos Legislativos e Administrativos de interesse da sociedade.	A Ouvidoria Geral da ALMT é composta por um Ouvidor geral e Assessores, designados pela Mesa Diretora, sendo que o ouvidor geral no exercício de suas funções, poderá solicitar informações ou cópias de documentos a qualquer departamento ou servidor da Assembleia Legislativa de Mato Grosso. Forma de contato/manifestação: formulário de manifestação, atendimentos por telefone, presencial e e-mail. Forma de acesso, através da internet: http://www.al.mt.gov.br
Governo do Estado de Mato Grosso	Sim	O governo estadual mantém uma página na internet exclusivamente para receber mensagens dos cidadãos matogrossenses. Sendo que tais mensagens podem ser relacionadas a sugestão, reclamação, denúncia, informação e solicitação.	A página é mantida pela Controladoria Geral do Estado, cujo projeto é Fala Cidadão. Para registrar a mensagem, o cidadão preenche os seus dados através de formulário eletrônico com seus dados pessoais. Após, o cidadão poderá fazer consultas, acompanhamento e avaliação do resultado. Todas as ouvidorias das Secretarias de Estado são direcionadas para o Fale Cidadão. http://ouvidoria.controladoria.mt.gov.br/falecidadao/

Fonte: Pesquisa na Internet/ Informações das respectivas Instituições Públicas consultadas.



ESTADO DE MATO GROSSO
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE MATO GROSSO
Consultoria Técnico-Legislativa da Mesa Diretora
Núcleo Econômico
Comissão de Trabalho, Administração e Serviço Público (CTAP)

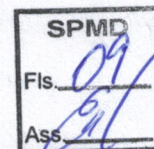


Tabela -1- Demonstrativo de ouvidorias na Administração pública direta no Estado de Mato Grosso - 2019

Instituição pública	Tem Ouvidoria ?	Objetivo	Observação
Tribunal de Justiça	Sim	Orientar, informar e colaborar no aprimoramento das atividades desenvolvidas pelo judiciário de Mato Grosso. Visando reduzir o impacto ambiental, encaminha as respostas dos pedidos de informação por e-mail. No entanto, o solicitante tem a opção do envio por correspondência, via correio, situação em que poderá ser aplicado, se necessário, o disposto na Lei n. 7.115/1983, garantindo-lhe a isenção dos custos respectivos.	Analisa e responde individualmente as manifestações que recebe. Canal de acesso: https://www.tjmt.jus.br/OutrasAreas/Ouvidoria/ . A participação da população é imprescindível para o controle da qualidade dos serviços prestados e serve de base para a adoção de medidas e implementação de melhorias.
Tribunal de Contas de Mato Grosso	Sim	Por meio dos canais de comunicação disponíveis nesta página, você manifesta sua aprovação, insatisfação ou reivindicação em relação aos serviços públicos prestados pelos órgãos. A Ouvidoria é o espaço indicado para você registrar suas críticas, elogios, reclamações, sugestões, pedidos de informações e denúncias sobre os serviços prestados pela administração pública municipal e estadual.	O TCE/ MT também mantém uma página na Internet com foco nas demandas do cidadão. Há vários canais para contato: telefone, ouvidoria on line, e-mail, correspondência por carta e presencial. Existe também a pesquisa de satisfação na própria página da ouvidoria. Endereço na internet: https://www.tce.mt.gov.br/ouvidoria
Secretaria de Estado de Infraestrutura e Logística de Mato Grosso (SINFRA)	Sim	A Ouvidoria foi criada com o objetivo de aproximar a Sinfra e a Sociedade. Constitui-se como uma unidade funcional própria, cuja função primordial é a de fornecer a participação mais ativa do cidadão na gestão governamental, calçado na premissa de efetivar o controle social das atividades públicas.	Possui como atribuição também produzir dados estatísticos consolidados que possibilitem, a partir da análise das reclamações, denúncias, sugestões e outras demandas geradas pela sociedade. Contatos: Fale conosco: http://www.ouvidoria.mt.gov.br/falecidadao/ Email: ouvidoria@sinfra.mt.gov.br

Fonte: Pesquisa na Internet/ Informações das respectivas Instituições Públicas consultadas.



ESTADO DE MATO GROSSO

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE MATO GROSSO

Consultoria Técnico-Legislativa da Mesa Diretora

Núcleo Econômico

Comissão de Trabalho, Administração e Serviço Público (CTAP)



Segundo a Controladoria Geral da União, a Ouvidoria surgiu no contexto de regulamentação da Lei Federal nº 12.527/ 2011 (Lei de Acesso à Informação) art. 9º, e vem atender de fato os direitos do cidadão quanto ao novo paradigma de acesso à informação, senão vejamos:

“A Lei de Acesso à Informação, artigo 9º, criou o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) nos órgãos e entidades do poder público com o objetivo de: atender e orientar o público quanto ao acesso a informações, informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades administrativas e servir de referência para a solicitação de documentos e requerimentos de acesso a informações. A experiência brasileira de implantação da LAI com o apoio de ouvidorias públicas é relevante não apenas por sua originalidade histórica, mas por evidenciar um movimento no qual as ouvidorias oferecem sua experiência na análise e tramitação de pedidos de informação originados da aplicação da Lei”.

A mesma CGU entende o papel da ouvidoria no contexto de constituir um instrumento de ligação entre o Estado e o cidadão, onde a legitimidade e legalidade representam os pilares desta relação, senão vejamos:

“A] Ouvidoria pública deve ser compreendida como uma instituição que auxilia o cidadão em suas relações com o Estado. Deve atuar no processo de interlocução entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem contínua melhoria dos serviços públicos prestados [...]. A ouvidoria não é apenas um instrumento ou mesmo um canal entre o cidadão e a Administração Pública. Trata-se de uma instituição de participação que, juntamente com os conselhos e as conferências, tem o dever de promover a interação equilibrada entre legalidade e legitimidade (Controladoria-Geral da União; Ouvidoria-Geral da União, 2012, p. 7)”.

Entretanto, sobressai como decorrência da pretensa lei, a geração de ônus ao erário, notadamente ao executor de tal Programa, ou seja, o Poder Executivo, tendo em vista o fornecimento de cursos de capacitação e aprimoramento profissional de servidores integrantes das ouvidorias.

Embora a realização de Convênios e parcerias público-privadas, ou seja, com Escolas e Universidades públicas possam não gerar despesas vultosas, em contrapartida a contratação de Universidades privadas/ Empresas/ Consultorias ou professores particulares podem gerar custos ao erário, mesmo não sendo consideradas despesas de caráter continuado, art. 16 da Lei Complementar nº 101, de 04 de maio de 2000 (Lei de Responsabilidade Fiscal).

Entretanto, com o intuito de superar essas possíveis gerações de despesas na execução da pretensa lei, o Poder Executivo poderá utilizar a estrutura e professores da Escola do Governo, bem como estritamente convênios e parcerias públicas com Universidades Públicas (UFMT e UNEMAT), bem como Escolas para servidores de órgãos públicos, tais como: Escolas da ALMT e TCE/ MT, dentre outras.

Mello e Callegari (2013, p.2) através do seu artigo, concluíram sobre a participação social através da ouvidoria, conforme descrito a seguir.



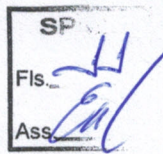
ESTADO DE MATO GROSSO

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE MATO GROSSO

Consultoria Técnico-Legislativa da Mesa Diretora

Núcleo Econômico

Comissão de Trabalho, Administração e Serviço Público (CTAP)



“O desempenho da Ouvidoria pode multiplicar os acessos dos cidadãos, ativando cada vez mais a cidadania e a crítica social. Neste sentido, entendemos como crítica social não somente aquela destinada a indicar falhas sistêmicas. Faz parte da crítica social os elogios, as manifestações de agradecimentos e as sugestões ofertadas. Não podemos desconsiderar que as reclamações e as denúncias funcionam como críticas positivas também, pois permitem ao gestor identificar procedimentos e condutas desviantes que comprometem a eficiência dos serviços públicos e a imagem das instituições. Fonte: Mello, Marcelo P. de. Callegari, José Antônio. Estado, gestão pública e participação social. 2013. 2 p. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/25701/ouvidoria/2>

Dessa forma, a ouvidoria na Administração Pública é fundamental para incentivar a participação social na fiscalização e controle dos atos e da gestão pública, através de críticas, reclamações, denúncias que corroboram com a eficiente alocação e aplicação dos recursos públicos, decorrendo daí a oportunidade da propositura.

Nesse contexto, a propositura suscita outra oportunidade de Lei que disponha sobre a padronização das plataformas virtuais de ouvidoria dos órgãos públicos mato-grossenses, tendo em vista o estabelecimento de critérios seguidos por todos os gestores públicos nesta área, ou seja, as plataformas virtuais na internet destinadas às ouvidorias deveriam ter as seguintes características: simplicidade, objetividade, facilidade de acesso, consulta de tramitação, rapidez no retorno de resultados e notadamente, a satisfação do usuário/ cidadão.

Ademais, tal proposta vem ao encontro do art. 7º, inciso V da Lei Federal nº 13.726, de 08 de outubro de 2018 que “Racionaliza atos e procedimentos administrativos dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e Institui o Selo de Desburocratização e Simplificação” no qual prevê a premiação de novas práticas de gestão através do uso de tecnologias que visem à redução de tempo, racionalização dos serviços, apresentação de resultados com foco na satisfação do usuário/ cidadão, senão vejamos:

“Art. 7º É instituído o Selo de Desburocratização e Simplificação, destinado a reconhecer e a estimular projetos, programas e práticas que simplifiquem o funcionamento da administração pública e melhorem o atendimento aos usuários dos serviços públicos.

Parágrafo único. O Selo será concedido na forma de regulamento por comissão formada por representantes da Administração Pública e da sociedade civil, observados os seguintes critérios:

I - a racionalização de processos e procedimentos administrativos;

(...)

IV - a redução do tempo de espera no atendimento dos serviços públicos;

V - a adoção de soluções tecnológicas ou organizacionais que possam ser replicadas em outras esferas da administração pública.

Por derradeiro, esta Relatoria, em face de todo o exposto, recomenda que tal iniciativa prospere nesta Casa Legislativa, pois restou demonstrado a contribuição da mesma com a justiça e bem-estar social.

É o parecer.



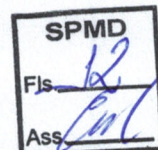
ESTADO DE MATO GROSSO

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE MATO GROSSO

Consultoria Técnico-Legislativa da Mesa Diretora

Núcleo Econômico

Comissão de Trabalho, Administração e Serviço Público (CTAP)



III – Voto do Relator e da Comissão

Pelas razões expostas, quanto ao **mérito**, voto pela **aprovação** do Projeto de Lei nº 768/ 2019, de autoria do Deputado Wilson Santos.

Sala das Comissões, em 28 de 08 de 2019.

IV – Ficha de Votação

Projeto de Lei nº 768/ 2019 - Parecer nº 127/ 2019	
Reunião da Comissão em 28 / 08 / 2019	
Presidente (a):	Deputado João Batista
Relator (a):	Deputado João Batista
Voto Relator (a):	
Pelas razões expostas, quanto ao mérito , voto pela aprovação do Projeto de Lei nº 768/ 2019, de autoria do Deputado Wilson Santos.	
Posição na Comissão	Identificação do (a) Deputado (a)
Relator (a)	
Membros	