LEI Nº.723/2023.

Dispõe sobre a criação da Ouvidoria Geral do Município de Terezinha/PE, e dá outras providências.

PORTAL DA TRANSPARENCIA
http://cloud.it-solucoes.inf.br/transparenciaMunicipal/download/30-20230704123025.pdf
assinado por: idUser 181

O EXMO. SR. PREFEITO DO MUNICÍPIO DE TEREZINHA, ESTADO DE PERNAMBUCO, o senhor **MATHEUS EMÍDIO DE BARROS CALADO,** no uso de suas atribuições que lhes são conferidas pela Constituição Federal, pela Constituição do Estado de Pernambuco e pela Lei Orgânica Municipal,faz saber que o Poder Legislativo aprovou e eu sancio a seguinte Lei, que dispõe sobre a criação da Ouvidoria Geral do Município de Terezinha - Pernambuco:

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Fica criada a Ouvidoria Geral do Município de Terezinha, 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.

Parágrafo único. A Ouvidoria Geral está vinculada à Controladoria Geral do Município.

Art. 2º A Ouvidoria Geral do Município de Terezinha é o órgão responsável, de forma prioritária, pelo acompanhamento das reclamações e denúncias relativas à prestação dos serviços públicos da administração pública municipal direta e indireta, bem como das entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos públicos, na prestação de serviços à população, conforme § 3º, I, do art. 37 da Constituição Federal, e da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, podendo receber ainda, sugestões e elogios.

Art. 3º Para os efeitos desta norma, considera-se:

I – Ouvidoria: instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública;

II – Reclamação: demonstração de insatisfação relativa à política ou ao serviço público;

III – Denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

IV – Elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre a política ou o serviço público oferecido ou atendimento recebido;

V – Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos;

VI – Solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração;

VII – Identificação: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica;

VIII – Decisão administrativa final: ato administrativo mediante o qual órgão ou entidade manifesta-se acerca da procedência ou

PORTAL DA TRANSPARENCIA
http://cloud.it-solucoes.inf.br/transparenciaMunicipal/download/30-20230704123025.pdf
assinado por: idUser 181

improcedência de matéria, apresentando solução ou comunicando da sua impossibilidade;

IX – Serviços públicos: atividades exercidas pela Administração pública direta indireta, e fundacional ou por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio

X – Política pública: conjunto de programas, ações e atividades desenvolvidas pelo Estado direta ou indiretamente, com a participação de entes públicos ou privados, que visam a assegurar determinado direito de cidadania, de forma difusa ou para determinado segmento social, cultural, étnico ou econômico.

CAPÍTULO II

DA ESTRUTURA DA OUVIDORIA

Art. 4º Fica criado 01 (um) cargo comissionado de Ouvidor Geral, cujo símbolo é o CC-I.

Parágrafo único. O valor do vencimento do Ouvidor Geral será de R$ 1.302,00 (mil trezentos e dois reais).

Art. 5º O Ouvidor Geral integra a estrutura da Ouvidoria Geral:

Parágrafo único. Em caso de férias ou afastamento superiores a 30 (trinta) dias do Ouvidor Geral, será designado o respectivo substituto.

Art. 6º O Ouvidor Geral será designado através de portaria pelo Chefe do Poder Executivo Municipal.

Art. 7º O Ouvidor Geral, no exercício de suas funções, deverá guardar sigilo referente a informações levadas a seu conhecimento nos casos em que a lei e o usuário expressamente o requerer.

Art. 8º Compete ao Ouvidor Geral do Município:

PORTAL DA TRANSPARENCIA
http://cloud.it-solucoes.inf.br/transparenciaMunicipal/download/30-20230704123025.pdf
assinado por: idUser 181

I – Propor ao Secretário da Pasta a normatização do acesso ao Sistema de Ouvidoria, informando, padronizando e divulgando os seus procedimentos;

II - Encaminhar a demanda apresentada ao sistema de ouvidoria à Secretaria competente, monitorando a providência adotada por ela;

III - Responder ao usuário da ouvidoria no prazo legal, garantindo a celeridade da tramitação da demanda;

IV - Atuar com transparência, humanidade, sensibilidade, integridade, imparcialidade, solidariedade e justiça, observando os princípios constitucionais;

V - Propor medidas que aumentem a eficiência do serviço público municipal.

VI - Propor aos órgãos da Administração Pública Municipal direta e indireta, bem como as entidades privadas, resguardadas as respectivas competências, a instauração de sindicâncias, inquéritos e outras medidas destinadas à apuração das responsabilidades administrativas, civis e criminais;

VII - Requisitar, diretamente e sem qualquer ônus, de qualquer órgão municipal, informações, certidões ou cópias de documentos relacionados com as reclamações ou denúncias recebidas, na forma da lei;

VIII - Recomendar a adoção de providências que entender pertinentes e necessárias ao aperfeiçoamento dos serviços prestados pela Administração Pública Municipal à população;

IX - Recomendar aos órgãos da Administração Pública Municipal direta e indireta, bem como das entidades privadas a adoção de mecanismos que dificultem e impeçam a violação do patrimônio público e outras

PORTAL DA TRANSPARENCIA
http://cloud.it-solucoes.inf.br/transparenciaMunicipal/download/30-20230704123025.pdf
assinado por: idUser 181

irregularidades comprovadas.

CAPÍTULO III

DAS COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA GERAL

Art. 9º A Ouvidoria Geral poderá se organizar em forma de sistema ou rede, com a finalidade de:

I – Articular as atividades da ouvidoria;

II – Garantir o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos;

III – Garantir o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e defesa dos direitos; e

IV – Garantir a efetiva interlocução entre usuário de serviços públicos e os órgãos e entidades da Administração Pública

Art. 10º. Compete à Ouvidoria Geral:

I – Promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços púbicos, nos termos da Lei 13.460, de 2017;

II – Receber, analisar e responder às manifestações a elas encaminhadas por usuários ou reencaminhadas por outras ouvidorias;

III – Exclusivamente, receber, analisar e responder, denúncias e comunicações a que se refere o § 2º do art. 14 deste Decreto, recebidas por qualquer canal de comunicação com o usuário de serviços público;

IV – Processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial para o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da

PORTAL DA TRANSPARENCIA
http://cloud.it-solucoes.inf.br/transparenciaMunicipal/download/30-20230704123025.pdf
assinado por: idUser 181

Lei 13.460, de 2017;

V – Monitorar e avaliar periodicamente a Carta de Serviços ao Usuário do órgão ou entidade a que esteja vinculada;

VI – Exercer a articulação permanente com outras instâncias e mecanismos de participação e controle social;

VII – Produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas, bem como propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;

VIII - Atuar em conjunto com os demais canais de comunicação com o usuário de serviços públicos, orientando-os acerca do tratamento de reclamações, sugestões e elogios recebidos; e

IX – Exercer ações de mediação e conciliação, bem como outras ações para a solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços e órgãos e entidades referidos no § 1° do art. 1° desta lei, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços públicos.

PORTAL DA TRANSPARENCIA
http://cloud.it-solucoes.inf.br/transparenciaMunicipal/download/30-20230704123025.pdf
assinado por: idUser 181

CAPÍTULO IV

DO RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES

Seção I - Das regras gerais para tratamento de manifestações

Art. 11°. A Ouvidoria deverá receber, analisar e responder às manifestações em linguagem simples, clara, concisa e objetiva.

§ 1° Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta norma sob pena de

responsabilidade do agente público.

§ 2º A solicitação de certificação da identidade do usuário somente poderá ser exigida excepcionalmente, quando necessária ao acesso à informação pessoal própria ou de terceiros.

§ 3º É vedado à ouvidoria impor ao usuário qualquer exigência relativa à motivação da manifestação.

§ 4º É vedada a cobrança de qualquer valor aos usuários referentes aos procedimentos de ouvidoria, ressalvados os custos de reprodução de documentos, mídias digitais, postagem e correlatos.

§ 5º Está isento de ressarcir os custos a que se referem o parágrafo 4º aquele cuja situação econômica não lhe permita fazê-lo sem prejuízo do sustento próprio ou da família nos termos da Lei nº 7.115, de 29 de agosto de 1983.

Art. 12º. As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio do sistema informatizado.

§ 1º A Ouvidoria Geral poderá manter sistema próprio de recebimento e tratamento de manifestações, de forma concomitante ao sistema de que trata o caput, desde que condicionados à transferência eletrônica de dados à base de dados mantida pelo Órgão Central do Sistema.

§ 2º A Ouvidoria Geral assegurará que o acesso ao sistema de que trata o caput esteja disponível na página principal do sítio eletrônico da Prefeitura Municipal de Terezinha.

§ 3º Sempre que recebida em meio físico, o órgão deverá digitalizar a manifestação e promover a sua inserção imediata no sistema a que se refere o caput.

Art. 13º. A Ouvidoria Geral deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até 45 (quarenta e

PORTAL DA TRANSPARENCIA
http://cloud.it-solucoes.inf.br/transparenciaMunicipal/download/30-20230704123025.pdf
assinado por: idUser 181

cinco) dias úteis contados do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.

§ 1º Os prazos indicados no caput poderão ser reduzidos ou estendidos em virtude de normas regulamentadoras específicas.

§ 2º Recebida a manifestação, a Ouvidoria Geral deverá realizar análise prévia e, caso necessário, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

§ 3º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, em até 30 (trinta) dias a contar do recebimento da manifestação a Ouvidoria Geral deverá solicitar ao usuário pedido de complementação de informações, que deverá ser respondido em até 10 (dez) dias, sob pena de arquivamento, sem produção de resposta conclusiva.

§ 4º 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.

§ 5º A Ouvidoria Geral poderá solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder dentro do prazo de até 10 (dez) dias, contados do recebimento no setor, prorrogáveis por igual período mediante justificativa expressa, sem prejuízo de norma que estabeleça prazo inferior.

Art. 14º. A Ouvidoria Geral assegurará ao usuário a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação, nos termos do art. 31 da Lei 12.527, de 2011.

Parágrafo único. A preservação da identidade do manifestante dar-se-á com a proteção do nome, endereço e demais dados de qualificação dos manifestantes que serão documentados separadamente, aos quais serão

PORTAL DA TRANSPARENCIA
http://cloud.it-solucoes.inf.br/transparenciaMunicipal/download/30-20230704123025.pdf
assinado por: idUser 181

dispensados o tratamento previsto no caput.

Seção II - Do elogio, da reclamação e da sugestão

Art. 15º. O elogio recebido será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público, bem como às chefias imediatas destes.

Parágrafo único. A resposta conclusiva do elogio conterá informação sobre o encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e às suas chefias imediatas.

Art. 16º. A reclamação recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da reclamação conterá informação sobre a decisão administrativa final acerca do caso apontado.

Art. 17º. A sugestão recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público que deverá se manifestar acerca da adoção ou não da medida sugerida.

Parágrafo único. Caso a medida sugerida seja adotada, a decisão administrativa final informará acerca da forma e dos prazos de sua implantação, bem como dos mecanismos pelos quais o usuário poderá acompanhar a execução da adoção da medida.

Art. 18º. A Ouvidoria Geral poderá receber e coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação de tais serviços, bem como auxiliar na detecção e correção de irregularidades na gestão.

§ 1º As informações de que trata este artigo não se constituem em manifestações passíveis de acompanhamento pelos usuários de serviços públicos.

PORTAL DA TRANSPARENCIA
http://cloud.it-solucoes.inf.br/transparenciaMunicipal/download/30-20230704123025.pdf
assinado por: idUser 181

§ 2º As informações que constituam comunicações de irregularidade, sempre que contenham indícios suficientes de relevância, autoria e materialidade, poderão ser apuradas mediante procedimento preliminar de investigação.

Seção III - Das denúncias

Art. 19º. A denúncia recebida será tratada caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à administração pública chegar a tais elementos.

§ 1º No caso da denúncia, entende-se por conclusiva a resposta que contenha informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes, sobre os procedimentos a serem adotados e respectivo número que identifique a denúncia junto ao órgão apuratório, ou sobre o seu arquivamento.

§ 2º Os órgãos apuratórios administrativos internos encaminharão à Ouvidoria Geral o resultado do procedimento de apuração da denúncia, a fim de dar conhecimento ao manifestante acerca dos desdobramentos de sua manifestação.

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 20º. As despesas com a execução desta Lei correrão por conta das dotações orçamentárias próprias.

Art. 21º. A Controladoria Geral do Município poderá editar normas complementares para a execução, monitoramento e fiscalização do disposto nesta Lei.

Art. 22. Esta Lei entra em vigor na data da sua publicação.

PORTAL DA TRANSPARENCIA
http://cloud.it-solucoes.inf.br/transparenciaMunicipal/download/30-20230704123025.pdf
assinado por: idUser 181

Gabinete do Prefeito, 24 de Janeiro de 2023.

ASSINADO DIGITALMENTE
MATHEUS EMIDIO DE BARROS CALADO
A conformidade com a assinatura pode ser verificada em:
http://serpro.gov.br/assinador-digital
SERPRO

MATHEUS EMÍDIO DE BARROS CALADO

PREFEITO DO MUNICÍPIO DE TEREZINHA

PORTAL DA TRANSPARENCIA
http://cloud.it-solucoes.inf.br/transparenciaMunicipal/download/30-20230704123025.pdf
assinado por: idUser 181