



LEI Nº 1.098, DE 13 DE SETEMBRO DE 2022.

EMENTA: *Institui a Ouvidoria do Poder Executivo Municipal dá outras providências.*

A PREFEITA DO MUNICÍPIO DE PALMEIRINA/PE, no uso de suas atribuições legais e de acordo com a Lei Orgânica Municipal, faz saber que a Câmara Municipal aprovou, em duas votações, nas sessões realizadas 29 de agosto e 12 de setembro de 2022, e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º - Fica instituída a Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Palmeirina, como meio de interlocução com a sociedade, constituindo-se em um canal aberto para o recebimento de solicitações, informações, reclamações, sugestões, críticas, elogios e quaisquer outros encaminhamentos relacionados às suas atribuições e competências.

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

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

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. Manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais demandas de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização de tais serviços.

Art. 3º - Compete à Ouvidoria:

I. Receber, analisar, encaminhar e acompanhar o tratamento das manifestações da população dirigidas à Prefeitura Municipal de Palmeirina;

II. Organizar os canais de acesso do cidadão a Prefeitura Municipal, simplificando procedimentos;

III. Orientar os cidadãos sobre os meios de formalização de manifestações dirigidas a Ouvidoria da Prefeitura Municipal;

Infante





IV. Contribuir para garantir os direitos individuais e coletivos, bem como, para formulação de propostas que aperfeiçoem o atendimento à população;

V. Responder aos cidadãos ou instituições quanto às providências adotadas pela Prefeitura Municipal em face de suas manifestações;

VI. Auxiliar a Prefeitura Municipal na tomada de medidas necessárias à regularidade dos trabalhos ou sanar violações, ilegalidades e abusos constatados;

VII. Auxiliar na divulgação dos trabalhos da Prefeitura Municipal, dando conhecimento dos mecanismos de participação social;

VIII. Gerir e operar as atividades pertinentes ao Serviço de Informações ao Cidadão - SIC, de acordo com a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, na sua forma presencial e eletrônica (e-SIC);

Art. 4º - A Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Palmeirina será dirigida por um Ouvidor Geral, nomeado pelo (a) Chefe do poder Executivo, de livre nomeação e exoneração.

Art. 5º - Para o desempenho das funções da Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Palmeirina, fica criado o seguinte cargo:

I. 01 (um) cargo comissionado de Ouvidor Geral, símbolo CC-03, de livre nomeação e exoneração pelo (a) Chefe do poder Executivo, com o vencimento mensal de R\$ 2.000,00 (dois mil reais).

§ 1º - *Serão requisitos para ocupação do cargo de Ouvidor: possuir nível de escolaridade superior ou cursando a partir do terceiro ano do curso; não possuir antecedentes criminais.*

§ 2º - *O ouvidor nomeado, bem como, o ouvidor que vier a substituí-lo em caráter temporário, também ficará responsável pela gestão e operacionalização do Sistema de Informações ao Cidadão, na sua forma presencial e eletrônica (e-SIC).*

Art. 6º - O Ouvidor Substituto será designado dentre os servidores efetivos ou comissionados da Prefeitura Municipal de Palmeirina, através de Portaria.

Parágrafo Único - *O ouvidor Substituto substituirá o Ouvidor Geral quando estiver impossibilitado de desempenhar suas funções, devido à ausência ou enfermidade.*

Infante





Art. 7º - São atribuições do Ouvidor Geral:

- I. Exercer suas funções com independência e autonomia. Visando garantir o direito de manifestação dos cidadãos;
- II. Recomendar a correção de procedimentos administrativos;
- III. Sugerir, quando cabível, a adoção de providências ou apuração de atos considerados irregulares ou ilegais;
- IV. Manter sigilo, quando solicitado, sobre os dados dos usuários dos serviços da Ouvidoria;
- V. Promover estudos e pesquisas objetivando o aprimoramento da prestação de serviços da Ouvidoria;
- VI. Solicitar informações quanto ao andamento de procedimentos iniciados por ação da Ouvidoria;
- VII. Elaborar relatório anual das atividades da Ouvidoria para encaminhamento à chefe do Poder executivo, disponibilizando-os para conhecimento dos cidadãos;
- VIII. Propor a chefe do Poder executivo a celebração de convênios ou parcerias com entidade afins e de interesse da Ouvidoria;
- IX. Propor à chefe do Poder executivo a elaboração de palestras, seminários e eventos técnicos com temas relacionados às atividades da Ouvidoria.

§2º - *Os órgãos e servidores da Prefeitura Municipal de Palmeirina terão prazo de 10 (dez) dias úteis para responder as solicitações encaminhadas pela Ouvidoria, prazo este que poderá ser prorrogado em função da complexidade do assunto.*

§3º - *O descumprimento do prazo ou ausência de resposta deverá ser comunicado a Prefeita.*

Art. 8º - A Ouvidoria encaminhará resposta ao cidadão no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, a contar do recebimento da manifestação, informando as providências e encaminhamentos adotados.

Infante





Parágrafo único - O prazo mencionado no caput poderá ser prorrogado de acordo com a complexidade do assunto, sendo o cidadão devidamente informado sobre a prorrogação.

Art. 9º - A Prefeitura Municipal garantirá o acesso do cidadão à Ouvidoria por meio de canais de comunicação ágeis e eficazes, tais como:

- I. Acesso direto à Ouvidoria na página eletrônica da Prefeitura Municipal de Palmeirina;
- II. Serviço de atendimento pessoal;
- III. Recebimento de manifestações pelo correio, e-mail, mensagens eletrônicas ou outro meio identificado para esse fim.

Art. 10º - A Prefeitura Municipal de Palmeirina dará ampla divulgação da existência da Ouvidoria e suas respectivas atividades pelos meios de comunicação utilizados pela Prefeitura.

Art. 11º - A Prefeitura Municipal assegurará recursos humanos, estruturais e financeiros necessários ao desempenho das atividades da Ouvidoria.

Art. 12º - As despesas decorrentes dessa Lei correrão por conta das dotações orçamentárias existentes.

Art. 13º - Esta lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogam-se as disposições em contrário.

Gabinete da Prefeita em, 13 de setembro de 2022.

THATIANNE PINTO MACÊDO LIMA

-Prefeita-

