

LEI MUNICIPAL Nº 572 de 18 de março de 2022.

DISPÕE SOBRE A CRIAÇÃO DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE LAGOA DO OURO, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

O **PREFEITO DO MUNICÍPIO DE LAGOA DO OURO**, Estado de Pernambuco, através dos poderes conferidos pela Lei Orgânica Municipal, faz saber que a Câmara de Vereadores de Lagoa do Ouro/PE, aprovou e Eu sanciono a seguinte Lei:

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Fica criada a Ouvidoria Geral do Município de Lagoa do Ouro, 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 Lagoa do Ouro 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;



GOVERNO MUNICIPAL DE LAGOA DO OURO

CNPJ: 11.286.267/0001-03

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 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 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. 5º O Ouvidor Geral será designado através de portaria pelo Chefe do Poder Executivo Municipal, dentre os servidores estáveis da administração pública, sendo obrigatório o ingresso deste cargo de Ouvidor Geral exige Diploma de graduação em nível superior.

Parágrafo único. O servidor designado para atuar como Ouvidor Geral do Município perceberá uma função gratificada, a qual não incorpora aos vencimentos do servidor sob qualquer hipótese.



GOVERNO MUNICIPAL DE LAGOA DO OURO

CNPJ: 11.286.267/0001-03

Art. 6º Fica criada 01 (uma) Função Gratificada – FGO, sendo atribuída a mesma o valor de R\$ 800,00 (oitocentos reais).

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:

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, Autarquia e/ou Órgão 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 irregularidades comprovadas.

CAPÍTULO III

DAS COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA GERAL



GOVERNO MUNICIPAL DE LAGOA DO OURO

CNPJ: 11.286.267/0001-03

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. 10. Compete à Ouvidoria Geral:

I – Promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, 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 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 §1º do art. 1º desta lei, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços públicos.

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.

§ 1º 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.

Art. 12. 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 Lagoa do Ouro.



GOVERNO MUNICIPAL DE LAGOA DO OURO

CNPJ: 11.286.267/0001-03

§ 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. 13. A Ouvidoria Geral deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até 45 (quarenta e 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. 14. 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 dispensados o tratamento previsto no caput.

Seção II

Do elogio, da reclamação e da sugestão



Art. 15. 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. 16. 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. 17. 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. 18. 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.

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



GOVERNO MUNICIPAL DE LAGOA DO OURO

CNPJ: 11.286.267/0001-03

§ 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 final do procedimento de apuração da denúncia, a fim de dar conhecimento ao manifestante acerca dos desdobramentos de sua manifestação.

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

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

Art. 21. 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.

Lagoa do Ouro/PE, 18 de março de 2022.

Edson Lopes Cavalcante
Prefeito
Lagoa do Ouro-PE

EDSON LOPES CAVALCANTE
PREFEITO DO MUNICÍPIO DE LAGOA DO OURO/PE

