



LEI Nº 942/2022

“Cria a Ouvidoria-Geral do Município de Alagoinha-PE e dá outras providências”.

O PREFEITO CONSTITUCIONAL DO MUNICÍPIO DE ALAGOINHA, no uso de suas atribuições legais, conferidos pela Constituição Federal e pela Lei Orgânica do Município, faz saber que a Câmara Municipal de Vereadores aprovou e eu sanciono a seguinte Lei de Autoria do **PODER EXECUTIVO**:

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º. Fica instituída a Ouvidoria-Geral do Município de Alagoinha-PE, órgão vinculado ao Gabinete do Prefeito, 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.

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

I - usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

II - serviço público: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão da administração pública;

III - agente público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;

IV - manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações que tenham como objeto políticas ou serviços públicos prestados e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;

V - reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

VI - denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;

VII - sugestão: proposição de idéia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo Município;



Handwritten signature



VIII - elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

IX - solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração.

CAPÍTULO II DAS FINALIDADES DA OUVIDORIA

Art. 3º. São atribuições da Ouvidoria-Geral do Município de Alagoíinha:

I - receber e apurar denúncias, reclamações, críticas, comentários e pedidos de informação sobre atos considerados ilegais comissivos e/ou omissivos, arbitrários, desonestos, indecorosos, ou que contrariem o interesse público, praticados por servidores públicos do município de Alagoíinha ou agentes públicos;

II - diligenciar junto às unidades da Administração, coletando as informações e esclarecimentos sobre atos praticados ou de sua responsabilidade, objeto de reclamações ou pedidos de informação, na forma do inciso I deste artigo;

III - manter sigilo, quando solicitado, sobre as reclamações ou denúncias, bem como sobre sua fonte, providenciando, junto aos órgãos competentes, proteção aos denunciantes;

IV - informar ao interessado as providências adotadas em razão de seu pedido, excepcionados os casos em que a lei assegurar o dever de sigilo;

V - recomendar aos órgãos da Administração a adoção de mecanismos que dificultem e impeçam a violação do patrimônio público e outras irregularidades comprovadas;

VI - elaborar e publicar anualmente no órgão de publicação oficial do Município, relatório de suas atividades e avaliação da qualidade dos serviços públicos municipais;

VII - coordenar ações integradas com os diversos órgãos da municipalidade, a fim de encaminhar, de forma intersetorial, as reclamações dos munícipes que envolvam mais de um órgão da administração direta;

VIII - comunicar à Controladoria para a apuração de todo e qualquer ato lesivo ao patrimônio público de que venha a ter ciência em razão do exercício de suas funções, mantendo atualizado arquivo de documentação relativo às reclamações, denúncias e representações recebidas.

Art. 4º. Com vistas à realização dos seus objetivos, a Ouvidoria-Geral deve:



Assinatura



I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos;

II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

CAPÍTULO III **DA ESTRUTURA ADMINISTRATIVA DA OUVIDORIA**

Art. 5º. A estrutura administrativa da Ouvidoria-Geral do Município será composta por um servidor, que será designado pelo Prefeito Municipal dentre os servidores efetivos da Prefeitura, com conhecimento técnico e reputação ilibada.

Parágrafo único. São requisitos para ser Ouvidor do Município, na conformidade do disposto nesta lei:

I - integrar o quadro permanente da Administração Pública Municipal;

II - não ter sofrido penalização administrativa, civil ou penal relativo a crime contra a administração ou a fé pública transitada em julgado;

III - possuir formação superior completa;

IV - não ser cônjuge, ascendente ou descendente ou parente em até terceiro grau do Prefeito, do Vice Prefeito, vereador ou secretários municipais.

V - não exercer, concomitantemente com a atividade pública, qualquer outra atividade profissional;

VI - não realizar atividade político-partidária;

VII - qualquer outra circunstância que afete os princípios da autonomia profissional, segurança dos controles ou segregação de funções;

Art. 6º. O Ouvidor da Prefeitura Municipal de Alagoíinha atuará com autonomia e independência dentro de sua função, devendo firmar compromisso público de:

I - não concorrer, coordenar campanha ou apoiar publicamente candidato a cargo público;

II - manter sigilo sobre os processos que estiver sobre sua responsabilidade;

III - atuar com observância exclusiva ao interesse público;



Handwritten signature



IV - não se manifestar publicamente sobre processos e assuntos que estejam sob sua responsabilidade;

V- manter conduta profissional ética e reputação ilibada mediante responsabilidade funcional no cuidado com os processos que lhe são afetos.

Art. 7º. Compete à função de Ouvidor do Município:

I - propor aos órgãos da Administração, resguardadas as respectivas competências, a instauração de sindicâncias, inquéritos e outras medidas destinadas à apuração das responsabilidades administrativas, civis e criminais;

II - 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;

III - recomendar a adoção de providências que entender pertinentes, necessárias ao aperfeiçoamento dos serviços prestados à população pela Administração do Município;

IV - outras atividades relacionadas com a atividade de ouvidoria.

Art. 8º. Para a consecução dos seus objetivos, a Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Alagoíinha atuará:

I - por iniciativa própria;

II - por solicitação do Prefeito ou dos secretários e diretores municipais;

III - em decorrência de denúncias, reclamações ou representações de qualquer cidadão e/ou de entidades representativas da sociedade.

CAPÍTULO IV **DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS**

Art. 9º. A Ouvidoria deverá receber analisar e responder às manifestações em linguagem clara e objetiva.

Art. 10º. Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei.

§ 1º A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.



mla



PREFEITURA MUNICIPAL DE
ALAGOINHA
Mais trabalho, novas conquistas!

§ 2º No caso de manifestação feita por meio eletrônico, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá ser requerido meio de certificação da identidade do requerente.

§ 3º As manifestações apresentadas em outros órgãos da Administração deverão ser protocolizadas e encaminhadas imediatamente à Ouvidoria-Geral do Município, sob pena de responsabilidade do agente faltoso.

Art. 11º. As manifestações poderão ser apresentadas por meio dos seguintes canais de comunicação:

- I - por meio de formulário eletrônico, disponível no site do município;
- II - por correspondência convencional;
- III - no posto de atendimento presencial;
- IV - por meio de telefone.

Parágrafo único. A manifestação feita verbalmente será, imediatamente, reduzida a termo.

Art. 12º. Recebida a manifestação a Ouvidoria deverá classificá-la como reclamação, denúncia, sugestão, elogio e solicitação, de acordo com as definições constantes nesta Lei.

§ 1º A classificação atribuída pelo usuário quando do encaminhamento da manifestação poderá ser alterada pela Ouvidoria se verificado que não está adequada.

§ 2º As manifestações serão encaminhadas às autoridades responsáveis para as devidas providências, se for o caso.

Art. 13º. O procedimento de análise das manifestações observará os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

Parágrafo único. A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende as seguintes etapas:

- I - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;
- II - emissão de comprovante de recebimento da manifestação com o respectivo número de protocolo;



M. L.



III - análise e obtenção de informações, quando necessário;

IV - decisão administrativa final;

V - ciência ao usuário.

Art. 14º. A participação dos usuários dos serviços públicos municipais, com vistas ao acompanhamento da prestação e à avaliação dos serviços prestados, será feita por meio do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, previsto na Lei Federal nº 13.460, de 2017, órgão consultivo, que será regulamentado por Decreto.

Art. 15º. A Ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até trinta dias contados do recebimento, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período.

§ 1º Recebida a manifestação, a Ouvidoria deverá realizar análise prévia e, caso necessário, no prazo máximo de cinco dias, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

§ 2º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, em até dez dias a contar do seu recebimento a Ouvidoria deverá solicitar a complementação de informações que deverá ser atendida em até vinte dias, sob pena de arquivamento da manifestação.

§ 3º 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.

§ 4º A Ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente aos agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Art. 16º. Quando a manifestação for denúncia, desde que contenha elementos mínimos de autoria e materialidade, deverá ser encaminhada para o órgão de controle interno ou externo para as devidas providências.

§ 1º O órgão de controle interno encaminhará à Ouvidoria-Geral o resultado do procedimento de apuração da denúncia que deverá dar conhecimento ao usuário acerca dos desdobramentos da sua manifestação.

CAPÍTULO V DO RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA



mta



PREFEITURA MUNICIPAL DE
ALAGOINHA
Mais trabalho, novas conquistas!

Art. 17º. A Ouvidoria-Geral deverá elaborar, anualmente, até o final do mês de fevereiro, relatório de gestão, que irá consolidar as informações referentes ao recebimento, análise e resposta às manifestações recebidas e, com base nelas, apontará as falhas e sugerirá melhorias na prestação dos serviços públicos.

Art. 18º. O relatório de gestão deverá indicar, ao menos:

- I** - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II** - os motivos das manifestações;
- III** - a análise dos pontos recorrentes;
- IV** - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Art. 19º. O relatório de gestão será:

- I** - encaminhado ao Prefeito Municipal;
- II** - disponibilizado integralmente na página oficial do Município na internet.

CAPÍTULO VI
DA GRATIFICAÇÃO ESPECIAL POR DESEMPENHO DA ATIVIDADE DE
OUVIDOR GERAL

Art. 20º. Fica instituída a Gratificação Especial por desempenho da atividade de Ouvidor-Geral do Poder Executivo, que será percebida pelo servidor que for designado pelo Prefeito Municipal.

Parágrafo Único. A gratificação de que trata o artigo anterior será paga mensalmente e correspondendo a 20% (vinte por cento) do salário base do servidor nomeado para a respectiva função e não será incorporada à remuneração do servidor para nenhum efeito, bem como não servirá de base de cálculo para a concessão de outras vantagens, e, ainda, será percebida somente durante o tempo em que o servidor desempenhar a função de Ouvidor Geral do Poder Executivo.

CAPÍTULO VII
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 21º. A Ouvidoria Geral disponibilizará no site oficial do Município, no prazo de 60 dias a contar da entrada em vigor desta Lei, a sua Carta de Serviços ao Usuário que tem como objetivo informar sobre os serviços prestados pela Ouvidoria, as formas de acesso



Assinatura



PREFEITURA MUNICIPAL DE
ALAGOINHA
Mais trabalho, novas conquistas!

a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário conterá informações claras e precisas em relação aos serviços da Ouvidoria e atenderão as exigências mínimas previstas no art. 7º da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação no sítio eletrônico do Município na internet.

Art. 22º. Esta Lei poderá ser regulamentada por Decreto, no que couber.

Art. 23º. As despesas decorrentes desta Lei serão suportadas por conta da seguinte atividade orçamentária:

Unidade Gestora: 1 – Prefeitura Municipal

Unidade Orçamentária: 2001 - Gabinete do Prefeito

Função: 4 – Administração

Subfunção: 128 – Formação de Recursos Humanos

Ação: 4.128.401 – Gestão Superior do Município

Atividade: 4.128.401.2.10 – Manutenção das Atividades da Gestão Superior do Município

Art. 24. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogando as disposições em contrário.

Gabinete do Prefeito, em 23 de agosto de 2022.


UILAS LEAL DA SILVA
Prefeito





DECRETO EXECUTIVO Nº 052/2022, DE 07 DE NOVEMBRO DE 2022

Regulamenta a Estrutura, Organização e Funcionamento da Ouvidoria do Executivo Municipal de Alagoinha, conforme parágrafo único, do Art. 22, da Lei Municipal nº 942, de 23 de agosto de 2022.

O PREFEITO MUNICIPAL DE ALAGOINHA, no uso de suas atribuições legais,

D E C R E T A :

Art. 1º Este Decreto Executivo regulamenta a Ouvidoria Geral, criada pela Lei n.º 942/2022, no âmbito do Poder Executivo Municipal, define as áreas de sua atuação e estabelece a estrutura administrativa necessária ao seu funcionamento.

Art. 2º A Ouvidoria Geral é o canal de comunicação direta entre a Sociedade e o Executivo Municipal, a qual incumbe acolher, processar e encaminhar aos setores competentes da Administração Pública, e responder questionamentos, sugestões, reclamações, denúncias, elogios, pedidos de informação ou providências da população ou de entidades, relativas a prestação dos serviços públicos da Administração Pública Municipal direta e indireta, bem como das entidades privadas de qualquer natureza, que operem com recursos públicos municipais, na prestação de serviços à população, conforme o inciso I do parágrafo 3º do artigo 37 da Constituição Federal.

Art. 3º À Ouvidoria Geral do Poder Executivo Municipal compete:

- I. Contribuir para a melhora do desempenho e da imagem da instituição;
- II. Receber sugestões de aprimoramento, críticas, reclamações, denúncias e elogios sobre as atividades do Executivo Municipal;
- III. Diligenciar junto às unidades administrativas competentes, para que estas prestem informações e esclarecimentos a respeito dos atos praticados ou de sua responsabilidade, objetos de reclamações ou denúncias;
- IV. Manter o cidadão informado a respeito das averiguações e providências adotadas pelas unidades administrativas do Poder Executivo Municipal;





- V. Ter acesso a todos os setores do Poder Executivo Municipal, para que possa apurar e responder aos questionamentos, reclamações, denúncias, pedidos de informações e providências;
- VI. Identificar problemas informados ou denunciados no atendimento das ocorrências realizadas pelas secretarias e autarquias;
- VII. Estimular a participação do cidadão na fiscalização, nos processos de decisão, execução e controle dos serviços públicos municipais;
- VIII. Encaminhar à Controladoria Geral relatório anual consolidado das atividades, ocorrências e sugestões para o permanente aperfeiçoamento dos procedimentos adotados pela Administração Municipal.

Art. 4º A Ouvidoria Geral do Poder Executivo Municipal é constituída por uma Superintendência, cujo Superintendente será o Ouvidor Geral.

Art. 5º São requisitos essenciais do ouvidor:

- I. Conhecer o segmento em que exercerá a sua atividade (e não apenas a instituição);
- II. Ter sensibilidade e paciência;
- III. Ter capacidade de escuta;
- IV. Ser probo;
- V. Possuir qualquer formação profissional;
- VI. Ser proativo;
- VII. Possuir capacidade de análise crítica;
- VIII. Possuir capacidade de adaptação e flexibilidade;
- IX. Ter capacidade de gestão de sua própria equipe, promovendo sua capacitação constante e participação em atividades pertinentes.

Art. 6º O Ouvidor Geral do Poder Executivo Municipal tem as seguintes competências:





- I. Superintender a execução das atividades relativas às competências previstas para a respectiva Ouvidoria;
- II. Promover reuniões com os servidores para coordenação das atividades operacionais da Ouvidoria;
- III. Participar das reuniões quando convocado;
- IV. Submeter à consideração superior os assuntos que excedam à sua competência;
- V. Desempenhar outras tarefas compatíveis com a posição.

Art. 7º Além das competências descritas no artigo anterior, o Ouvidor Geral tem as seguintes competências:

- I. Receber manifestações do cidadão, interpretá-las e buscar solução para o caso;
- II. Solicitar informações e documentos necessários junto as Secretarias Municipais ou autarquias, para esclarecimento de questão suscitada pelo cidadão;
- III. Recomendar ao Controlador Geral, adoção de providências que entender pertinentes, necessárias ao aperfeiçoamento dos serviços prestados à população;
- IV. Propor a correção de erros ou omissões cometidos no atendimento ao cidadão;
- V. Produzir relatórios de acordo com as demandas e respostas, enviando-os ao Controlador Geral a fim de subsidiar na tomada de decisões;
- VI. Desenvolver outras atribuições de que lhe sejam incumbidas pela Controladoria Geral do Município.

Art. 8º O Ouvidor Geral do Poder Executivo Municipal deverá:

- I. Apresentar ao cidadão resposta adequada, com clareza e objetividade, garantindo a celeridade da tramitação da demanda;





- II. Atender com cortesia e respeito, afastando-se de qualquer discriminação ou pré-julgamento;
- III. Agir com integridade, transparência, imparcialidade e justiça;
- IV. Zelar pelos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência da administração pública;
- V. Manter sigilo a terceiros não envolvidos nas demandas; e
- VI. Estimular as ações de democracia participativa.

Art. 9º O Ouvidor deverá se reportar diretamente ao Controlador Geral e atuar em parceria com os secretários de município e presidentes de autarquias a fim de promover a qualidade do serviço, a busca da eficiência e da austeridade administrativa.

Art. 10 O Ouvidor Geral apresentará relatório anual ao Controlador Geral do Poder Executivo Municipal, sem prejuízo dos relatórios parciais que se fizerem necessários, principalmente relatórios estatísticos com os tipos de manifestações mais frequentes, por local e período de tempo e avaliação qualitativa dos resultados;

Parágrafo único. O Ouvidor manterá permanentemente atualizadas as informações e estatísticas referentes às atividades realizadas no âmbito da Ouvidoria do Poder Executivo Municipal.

Art. 11 O acesso à Ouvidoria Geral poderá ser realizado pessoalmente, de segunda à sexta-feira, no horário normal de atendimento, ou por meio de:

- I. Carta endereçada à Ouvidoria Geral do Município;
- II. Ligação telefônica;
- III. Formulário via *internet*, disponível no sítio eletrônico da Prefeitura Municipal de Alagoíinha-PE;
- IV. Outras mídias.

Parágrafo único. Os trotes serão encaminhados à autoridade policial.

Art. 12 Não será exigida qualquer formalidade para apresentação de reclamações ou representações, podendo ser oral ou escrita, com a indicação do nome e endereço do usuário, sendo obrigatória a sua identificação através do número de registro de pessoa física – CPF ou da Carteira de Identidade





PREFEITURA MUNICIPAL DE **ALAGOINHA**

Art. 13. As denúncias, sempre que possível, deverão ser formuladas por escrito pelo próprio usuário ou seu representante legal e acompanhadas por outros documentos que as enriqueça, quando for o caso, e dirigidas diretamente à Ouvidoria Geral do Município.

Art. 14. As secretarias de município e autarquias ou outros órgãos que possuem parcerias, contratos e convênios com a administração pública deverão prestar informações e esclarecimentos das solicitações interpostas pela Ouvidoria.

Art. 15 As requisições e solicitações de providências feitas pela Ouvidoria devem ser respondidas através de correio eletrônico institucional ou, por outra forma, previamente ajustada entre a Ouvidoria e o Órgão demandado.

Parágrafo único. Ao receber a demanda da Ouvidoria, as secretarias e equivalentes aos órgãos vinculados a Administração Municipal devem informar o prazo em que irá atendê-la, bem como o cronograma de execução. Em caso de impossibilidade de atendimento, há a obrigação de justificativa fundamentada por escrito.

Art. 16 O Ouvidor Geral, mediante despacho fundamentado, poderá, motivadamente, rejeitar ou determinar o arquivamento de qualquer reclamação ou representação que lhe seja dirigida.

Art. 17. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

**Gabinete do Prefeito Municipal de Alagoíinha, aos 07 de novembro
2022.**



UILAS LEAL DA SILVA
Prefeito

