

Id:030E623467730E95

OLHO D'ÁGUA DO PIAUÍ



Prefeitura Municipal de Olho D'Água do Piauí
 AV. NOSSA SENHORA DAS DORES-659 FONE: (86)3294-0006
 CEP 64488-000 - Olho D'Água do Piauí C.N.P.J 01.612.595/0001-07
 Olho D'Água do Piauí - Piauí e-mail: prefmolhodagua@hotmail.com



Projeto De Lei Do Executivo 176/2022



Institui a Ouvidoria Geral do Município, e dá outras providências.

O PREFEITO MUNICIPAL DE OLHO D'ÁGUA DO PIAUÍ, Estado do Piauí, faz saber que a Câmara Municipal aprova e ele sanciona a seguinte Lei:

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

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

Art. 2º A Ouvidoria Geral 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 o inc. I do § 3º do art. 37 da Constituição Federal, podendo receber ainda, sugestões e elogios.

Art. 3º 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 ou entidade 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 ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo Município;
- VIII - elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

Art. 4º A Ouvidoria Geral do Município tem as seguintes atribuições:

- I - receber e apurar denúncias, reclamações, críticas e pedidos de informação sobre atos considerados ilegais comissivos ou omissivos, arbitrários, desonestos, indecorosos, ou que contrariem o interesse público, praticados por servidores públicos ou agentes públicos do Poder Executivo;
- II - diligenciar junto às unidades da Administração competentes para a prestação por estes, de informações e esclarecimentos sobre atos praticados ou de sua responsabilidade, objeto de reclamações ou pedidos de informações, na forma do inc. I deste artigo;
- III - cobrar respostas das unidades a respeito das manifestações e as encaminhadas e levar ao conhecimento da direção do órgão ou entidade os eventuais descumprimentos;
- IV - manter sigilo, quando solicitado, sobre as reclamações ou denúncias, bem como sobre sua fonte, providenciando, junto aos órgãos competentes, proteção aos denunciadores;
- V - informar ao usuário as providências adotadas em razão de seu pedido, excepcionados os casos em que a lei assegurar o dever de sigilo;
- VI - elaborar e publicar, mensalmente, relatório de suas atividades e avaliação da qualidade dos serviços públicos municipais;
- VII - encaminhar relatório mensalmente de suas atividades ao Prefeito;
- VIII - realizar ou apoiar iniciativas de cursos, seminários, encontros, debates, pesquisas e treinamento que tratam sobre temas da Ouvidoria Geral;
- IX - comunicar ao órgão da administração direta e indireta competente para a apuração usuário de forma adequada, observando os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;
- XII - garantir respostas conclusivas aos usuários;
- XIII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Art. 5º À Ouvidoria Geral do Município compete:

- I - criar um sistema informatizado que interligará e unificará todos os órgãos municipais, padronizando o acesso dos usuários a este canal de acesso da população;
- II - orientar a atuação dos servidores, promovendo a capacitação e o treinamento relacionados às atividades de ouvidoria;
- III - recomendar a instauração de procedimentos administrativos para exame técnico das questões e a adoção de medidas necessárias para a adequada prestação do serviço público, quando for o caso;
- IV - auxiliar no aprimoramento da qualidade dos serviços prestados;
- V - contribuir para disseminação de formas de acesso da população no acompanhamento e fiscalização da prestação de serviços públicos municipais.

CAPÍTULO II DA ESTRUTURA DA OUVIDORIA

Art. 6º Integram a estrutura da Ouvidoria Geral:

- I - O Ouvidor-Geral, com status e gratificação equiparados aos de secretário;
- II - Chefe de Gabinete;

CAPÍTULO III DO OUVIDOR-GERAL

Art. 7º O Ouvidor-Geral e o Chefe de Gabinete serão designados através de portaria pelo Prefeito Municipal.

§ 1º Em caso de férias ou afastamento superiores a 30 (trinta) será designado seu substituto.

Art. 8º 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. 9º Compete ao Ouvidor-Geral do Município:

- I - implantar 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, com a ciência ou autorização do Secretário da Pasta a qual está substituindo;

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 IV DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 10º A Ouvidoria deverá receber, analisar e responder às manifestações em linguagem clara e objetiva.

Art. 11º Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei sob pena de responsabilidade do agente público.

§ 1º As manifestações serão identificadas, entretanto não cabe à Ouvidoria fazer exigências quanto à identificação que inviabilizem sua apresentação.

(Continua na próxima página)



§ 2º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação da manifestação.

§ 3º 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.

§ 4º 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.

§ 5º 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. 12º As manifestações poderão ser apresentadas por meio dos seguintes canais de comunicação:

- I – por meio de formulário eletrônico;
- II – por correspondência convencional;
- III – no posto de atendimento presencial exclusivo;
- IV – telefone tarifado específico.

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

Art. 13º 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. 14º 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;
- III - análise e obtenção de informações, quando necessário;
- IV - decisão administrativa final;
- V - ciência ao usuário.

Art. 15º A Ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até trinta dias úteis 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 quinze dias úteis, 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 úteis a contar do seu recebimento a Ouvidoria deverá solicitar a complementação de informações que deverá ser atendida em até vinte dias úteis, 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 - Esgotado o prazo de que trata essa Lei sem a conclusão do procedimento de apuração da denúncia pelo órgão de controle interno, considera-se como conclusiva a comunicação com o encaminhamento aos órgãos de controle competentes.

§ 2º - O órgão de controle interno encaminhará à Ouvidoria-Geral o resultado final do procedimento de apuração da denúncia que deverá dar conhecimento ao usuário acerca dos desdobramentos da sua manifestação.

CAPÍTULO V DO RELATÓRIO DE GESTÃO

Art. 17º A Ouvidoria-Geral deverá elaborar, anualmente, no mês de dezembro, 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 na página oficial do Município na internet.

CAPÍTULO VI DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 20º A Ouvidoria-Geral divulgará no prazo de 60 dias úteis 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 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 atenderá 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. 21º As autoridades ou servidores da Administração Municipal prestarão colaboração e informações à Ouvidoria-Geral do Município nos assuntos que lhe forem pertinentes, submetidos à apreciação de referido Órgão.

Art. 22º A instituição de unidades setoriais de Ouvidorias poderá ser feito por ato regulamentador específico.

CAPÍTULO VII DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 23º A Ouvidoria elaborará seu regimento interno no prazo de 60 dias após a publicação desta Lei que será submetido à apreciação do Prefeito Municipal, que o instituirá por Decreto.

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

Antonio Leal da Silva
 CPF nº 4.737.253-87
 Prefeito

ANTONIO LEAL DA SILVA
 PREFEITO MUNICIPAL DE OLHO D'ÁGUA DO PIAUÍ - PI