

LEI MUNICIPAL Nº 2.241, DE 20 DE SETEMBRO DE 2023.

DISPÕE SOBRE A CRIAÇÃO E REGULAMENTAÇÃO DA
OUVIDORIA DO MUNICÍPIO DE MARAIAL, E DÁ
OUTRAS PROVIDÊNCIAS

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE MARAIAL, Estado de Pernambuco, no uso das atribuições constitucionalmente definidas na Lei Orgânica Municipal, faço saber que a Câmara Municipal de Vereadores de Maraial aprovou e eu sanciono a seguinte Lei:

CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º. Esta norma regulamenta, no âmbito do Município de Maraial, os capítulos III, IV e VI da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, bem como atende ao disposto na Resolução TCE/PE nº 159, editada em 15 de dezembro de 2021.

Art. 2º. Fica criada a Ouvidoria do Município de Maraial que se regerá por esta Lei, pelas normas e procedimentos que adotar, e demais disposições legais pertinentes.

§ 1º. A Ouvidoria do Município de Maraial, vinculada à Secretaria de Administração e Gestão Patrimonial, 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 inciso I do §3º, do artigo 37 da Constituição Federal, podendo receber ainda, sugestões e elogios.

Art. 3º. São consideradas para efeitos desta Lei:

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

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

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

IV. administração pública: órgão ou entidade da administração pública de qualquer dos Poderes dos Municípios;

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

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

VII. reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

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

IX. sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo Município;

X. elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.

Art. 4º. A Ouvidoria do Município de Maraial – PE tem por finalidade, promover o exercício da cidadania, recebendo, encaminhando e acompanhando sugestões, reclamações, elogios e denúncias dos cidadãos relativas à prestação de serviços públicos municipais em geral, assim como representações contra o exercício negligente ou abusivo de cargos, empregos e funções do Poder Executivo Municipal, sem prejuízo

das competências específicas de outros Órgãos e Entidades integrantes da Administração Municipal.

Art. 5º. Compete à Ouvidoria do Município de Maraial:

I. Receber e apurar denúncias, reclamações e representações sobre atos considerados ilegais, arbitrários, desonestos, ou que contrariem o interesse público, praticados por servidores públicos do Município de Maraial, empregados da Administração Indireta, agentes públicos, ou por pessoas, físicas ou jurídicas, que exerçam funções paraestatais, mantidas com recursos públicos;

II. Estabelecer mecanismo e instrumentos alternativos de coleta de elogios, sugestões, reclamações e denúncia, bem como, de monitoramento, avaliação e controle dos procedimentos de ouvidoria;

III. Manter serviço telefônico, presencial e atendimento on-line destinados a receberem denúncias ou reclamações;

IV. Definir, fixar e avaliar indicadores de satisfação dos cidadãos, quanto ao fornecimento de informações e prestação de serviços públicos para monitoramento da efetividade das informações de programas / projetos / ações definidas como Planejamento Estratégico da Gestão;

V. Realizar seminários, a fim de disseminar a cultura da avaliação da gestão do Município de Maraial pela ótica de satisfação da população e promover a cultura do exercício da cidadania como instrumento de melhoria constante dos serviços públicos;

VI. Promover estudos, propostas e gestões, em colaboração com os demais órgãos da Administração Municipal, objetivando aprimorar o andamento da máquina administrativa;

VII. Elaborar e publicar, mensalmente e anualmente, relatório de suas atividades, bem como avaliar o grau de satisfação do cidadão com a prestação dos serviços públicos;

VIII. Coordenar ações integradas como os diversos órgãos da municipalidade, afim de encaminhar, de forma intersetorial, as reclamações dos munícipes que envolvam mais de um órgão da administração direta e indireta;

IX. Comunicar ao órgão da administração direta competente 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;

X. Realizar diligências das unidades da Administração, sempre que necessário para o desenvolvimento de seus trabalhos;

XI. Proceder a correções preliminares nos órgãos da Administração;

XII. Realizar as investigações de todo e qualquer ato lesivo ao patrimônio público, mantendo atualizado arquivo de documentação relativa às reclamações denúncias e representações recebidas;

XIII. Articular-se, fortalecendo os canais de comunicação com os diversos órgãos e Entidades da Administração Pública Municipal, Estadual e Federal, visando à consecução de seus objetivos.

Art. 6º. Para a consecução dos seus objetivos, a Ouvidoria do Município de Maraial atuará:

I. Por iniciativa própria;

II. Por solicitação do Prefeito ou dos Secretários Municipais;

III. Em decorrência de denúncias e / ou reclamações de qualquer cidadão e / ou de entidades representativas da sociedade.

Art. 7º. Para atingir os seus objetivos, a Ouvidoria do Município de Maraial poderá:

I. Comunicar às autoridades competentes, no âmbito do Município, o resultado das verificações, pesquisas e estudos que realizar sobre a procedência das reclamações e denúncias que lhe forem dirigidas, visando à adoção de providências;

II. Requisitar, quando da apuração de reclamações e denúncias recebidas, documentos e informações de autoridades, Órgãos e Entidades do Poder Executivo Municipal;

III. Promover as medidas que julgar necessárias ao esclarecimento e correção dos fatos apurados;

IV. Avaliar, por iniciativa própria ou contratação de pesquisa, a eficácia da prestação dos serviços municipais em termos da universalização, rapidez e qualidade;

V. Apoiar outras ações que visem garantir a qualidade na prestação dos serviços municipais.

Art. 8º. A Ouvidoria do Município de Maraial poderá propor ao Gabinete do prefeito, através da Controladoria Interna do município, o estabelecimento de parcerias com entidades da sociedade civil organizada e com órgãos de outros Municípios, dos Estados e do Distrito Federal, através de suas instituições similares, em regime de cooperação mútua, objetivando a promoção da cidadania, ou o levantamento dos indicadores de satisfação dos usuários dos serviços oferecidos pela Prefeitura Municipal de Maraial.

Art. 9º. A Ouvidoria do Município de Maraial, através do Ouvidor Geral do Município, no uso de suas atribuições e observando-se a preponderância do interesse públicos, terá acesso a quaisquer Órgãos e Entidades integrantes da administração direta e indireta do Poder Executivos Municipal, bem assim a quaisquer documentos que estejam sob sua guarda ou responsabilidade.

§1º. O Ouvidor Geral pode dirigir-se diretamente ao Controlador Interno, para tratar de assuntos que estejam sendo analisados no âmbito da Ouvidoria.

§2º. Os dirigentes da administração direta e indireta do Poder Executivo Municipal devem prestar à Ouvidoria do Município de Maraial, em regime de prioridade e urgência, inteiro apoio, colaboração e informação.

§3º. As informações e documentos solicitados pela Ouvidoria do Município de Maraial deverão ser disponibilizados no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis.

§4º. É defeso às autoridades do Poder Executivo Municipal recusar a entrega de documentos ou informações à Ouvidoria do Município de Maraial, inclusive por meio eletrônico, salvo motivo justificado, a ser apreciado pelo Ouvidor Geral.

§5º. A recusa injustificável ou o retardamento indevido do cumprimento das requisições da Ouvidoria Municipal de Maraial implicarão a responsabilização de quem lhe der causa.

Art. 10. A Ouvidoria do Município de Maraial promoverá a implantação e gestão do Sistema Municipal de Ouvidoria – SMO, que exercerá o conjunto de relações funcionais estabelecidas entre os organismos da administração direta e indireta do Poder Executivo Municipal, atuando na defesa dos direitos e interesses do cidadão.

Parágrafo Único. À Ouvidoria de Maraial caberá a coordenação geral e supervisão do Sistema Municipal de Ouvidoria.

Art. 11. A Ouvidoria do Município de Maraial disponibilizará canal eletrônico e postal de comunicação, telefone de contato e atendimento presencial, destinados ao recebimento de elogios, sugestões, reclamações e denúncias.

Art. 12. A Ouvidoria do Município de Maraial poderá criar grupos de trabalho para atuarem em projetos específicos, podendo ser solicitado servidores, bem como solicitar a contratação de serviços especializados.

CAPÍTULO II DA ESTRUTURA DA OUVIDORIA

Art. 13. Integram a estrutura da Ouvidoria Geral:

I. 01 (um) Ouvidor-Geral.

CAPÍTULO III DO OUVIDOR-GERAL

Art. 14. O Ouvidor Geral do Município dentro da Ouvidoria Municipal gozará de autonomia e independência dentro das suas atribuições.

Art. 15. São requisitos para ser Ouvidor Geral do Município de Maraiial:

- I. ter mais de 21 (vinte e um) anos de idade;
- II. não possuir antecedentes criminais de desabone e sua reputação ilibada;
- III. possuir formação em qualquer área;
- IV. possuir conduta ética;
- V. possuir distanciamento das questões político-partidárias;
- VI. dispor de abertura ao diálogo;
- VII. possuir competência para liderar pessoas e mobilizar recursos;
- VIII. realizar conhecimento dos objetivos e procedimentos dos órgãos em que atua;
- IX. possuir habilidade de comunicação;
- X. possuir compromisso com a participação cidadã e com os direitos humanos;
- XI. ter disposição para contribuir com a eficiência e a melhoria da gestão pública e de seus resultados.

Art. 16. São atribuições do Ouvidor Geral do Município, observados os princípios constitucionais de legalidade, impessoalidade, moralidade, eficiência, publicidade da administração pública e preponderância do interesse público:

I. viabilizar a aproximação do cidadão com o Poder Executivo Municipal, atuando na prevenção e mediação das questões que lhe forem apresentadas;

II. facilitar o acesso do cidadão ao Sistema Municipal de Ouvidoria, estimulando a sua participação no tocante à prestação dos serviços públicos da competência do Poder Executivos Municipal;

III. garantir resposta ao cidadão, no menor prazo possível, com clareza e objetividade;

IV. coordenar, supervisionar e dirigir o Sistema Municipal de Ouvidoria, expedindo instruções quanto aos procedimentos a serem adotados;

V. resguardar o sigilo das manifestações recebidas e suas fontes, quando solicitado;

VI. providenciar a remessa, aos Órgãos ou Entidades competentes, as manifestações recebidas, acompanhando a sua apreciação;

VII. dirigir-se diretamente ao Controlador Interno do Município, por iniciativa própria ou atendendo manifestação do cidadão, para correção de procedimentos, apuração de fatos ou adoção de providência administrativas, inclusive de natureza disciplinar;

VIII. sistematizar e divulgar relatório periódicos da atuação do Sistema Municipal de Ouvidoria;

IX. analisar os indicadores de avaliação da satisfação do cidadão quanto aos serviços públicos;

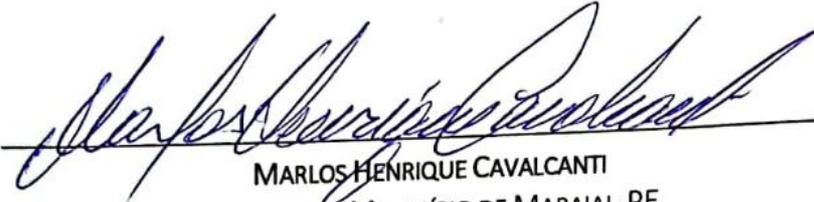
X. identificar oportunidades de melhoria na prestação dos serviços públicos municipais e propor soluções;

XI. sugerir modificações de regulamentos e atos normativos, a fim de que os cidadãos sejam atendidos com maior eficiência e civilidade.

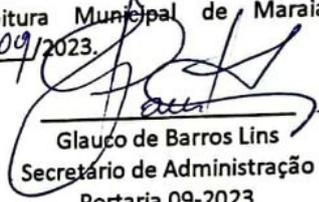
Art. 17. As despesas decorrentes desta Lei correrão por dotação própria do orçamento vigente, suplementadas se necessários.

Art. 18. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação e revoga todas as disposições em contrário.

Gabinete do Prefeito, Maraiial (PE), 20 de setembro de 2023.



MARLOS HENRIQUE CAVALCANTI
PREFEITO DO MUNICÍPIO DE MARAIAL-PE

Publicado no Quadro Geral de Avisos da
Prefeitura Municipal de Maraiial em
20/09/2023

Glaucio de Barros Lins
Secretário de Administração
Portaria 09-2023