

“Dispõe sobre a criação da Ouvidoria geral do Município, e dá outras providências.”

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE ARAGOMINAS, ESTADO DO TOCANTINS
faz saber que a Câmara Municipal **APROVOU** e eu **SANCIONO** a seguinte **LEI**.

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º. Fica instituída a Ouvidoria Geral do Município, vinculada ao Gabinete do Prefeito Municipal, 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. 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;
 - IX. solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração.

CAPÍTULO II

DAS ATRIBUIÇÕES

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

- I. Atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei Federal nº 13.460, de 2017;
- II. promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- III. acompanhar a prestação dos serviços públicos, visando a garantir a sua efetividade e propor medidas para o seu aperfeiçoamento;
- IV. receber, analisar e responder às manifestações a ela encaminhadas;
- V. encaminhar às autoridades competentes as manifestações, solicitar informações a respeito das mesmas, acompanhando o tratamento e a sua efetiva conclusão;
- VI. atender o usuário de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;
- VII. promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

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

- 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

DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 5º. A Ouvidoria deverá receber, analisar e responder às manifestações em linguagem clara e objetiva.

Art. 6º. 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 cabe à Ouvidoria manter sigilo quanto à identificação de quem a formule, 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.

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

§ 3º. 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.

Art. 7º. 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. na sede da Prefeitura Municipal;
- IV. Contato telefônico da Prefeitura Municipal.

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

Art. 8º. 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. 9º. 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 com a devida resposta.

Art. 10. A Ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até 30 (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, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

§ 2º. Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, em até 10 (dez) dias a contar do seu recebimento a Ouvidoria deverá solicitar a complementação de informações que deverá ser atendida em até 20 (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. 11. 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 Controladoria Municipal 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 IV

DO RELATÓRIO DE GESTÃO

Art. 12. 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. 13. O relatório de gestão deverá indicar, ao menos:

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

Art. 14. O relatório de gestão será:

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

CAPÍTULO V

DA ORGANIZAÇÃO

Art. 15. A estrutura administrativa da Ouvidoria Geral do Município será composta por 01 ouvidor-geral e 01 suplente, servidores exclusivamente recrutados no quadro de pessoal da Administração Pública Municipal e designados pelo Prefeito.

Art. 16. O Ouvidor Geral do Município será escolhido entre os servidores referidos no art. 15, pelo Prefeito.

Parágrafo único. O servidor escolhido e designado para atuar como Ouvidor Geral do Município, caso seja servidor efetivo, perceberá uma gratificação de função de até 50% (cinquenta por cento) da sua remuneração, desde que já não possua qualquer outra gratificação de função.

CAPÍTULO VI

DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 17. A Ouvidoria Geral divulgará no prazo de 60 (sessenta) 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 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.

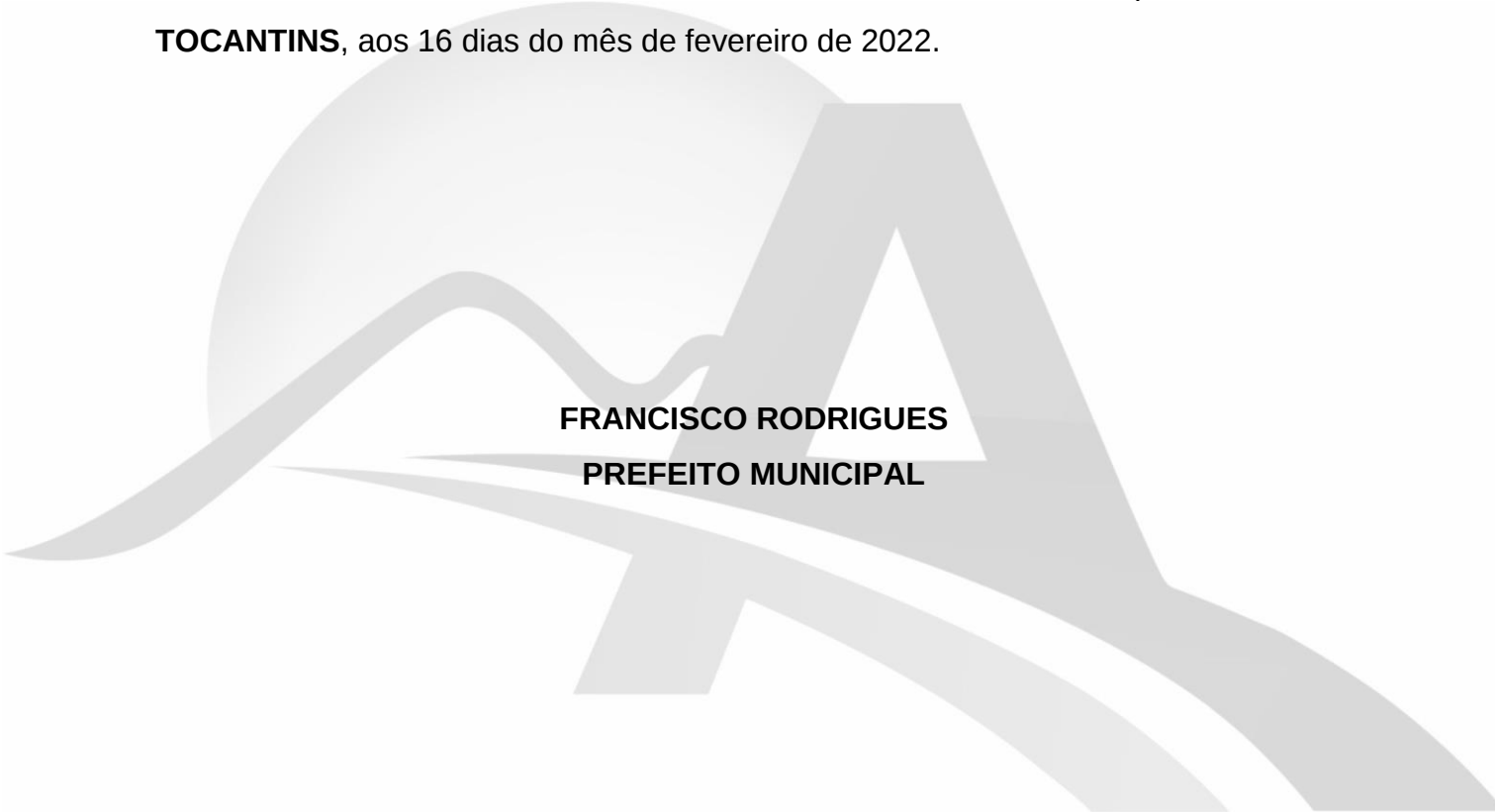
§ 2º. A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação no sítio eletrônico do Município na internet.

Art. 18. 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. 19. A instituição de unidades setoriais de Ouvidorias poderá ser feito por meio de ato regulamentador específico.

Art. 20. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

GABINETE DO PREFEITO MUNICIPAL DE ARAGOMINAS, ESTADO DO TOCANTINS, aos 16 dias do mês de fevereiro de 2022.



FRANCISCO RODRIGUES
PREFEITO MUNICIPAL