



LEI MUNICIPAL Nº 1147, DE 18 DE AGOSTO DE 2022

Dispõe sobre a criação da Ouvidoria Geral do Município de João Alfredo, estabelece as diretrizes básicas de proteção e defesa do usuário dos serviços públicos no âmbito municipal, regulamenta os capítulos III, IV e VI da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e dá outras providências.

O PREFEITO MUNICIPAL DE JOÃO ALFREDO/PE, no uso das atribuições que lhe são conferidas pela Lei Orgânica Municipal, faço saber que a Câmara Municipal de Vereadores APROVOU, e eu SANCIONO a seguinte Lei:

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º. Esta norma regulamenta, no âmbito municipal, os capítulos III, IV e VI da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 2º. Fica criada a Ouvidoria Geral do Município de João Alfredo, vinculada ao Gabinete do Prefeito Municipal, como órgão responsável pela proteção e defesa do usuário dos serviços públicos, tendo por objetivo assegurar, prioritariamente, de modo permanente e eficaz, o 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 preservação dos princípios da legalidade, moralidade e eficiência dos atos dos Agentes da Administração Pública Municipal, a avaliação da efetividade e o aprimoramento da gestão pública municipal.

Art. 3º. A Ouvidoria será o canal de comunicação direta entre a sociedade e a Administração Pública Municipal, recebendo reclamações, denúncias, sugestões e elogios, de modo a estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados e na gestão dos recursos públicos.

Parágrafo único: Os órgãos e as entidades da administração pública municipal assegurarão ao usuário de serviços públicos o direito à participação na administração pública direta e indireta, bem como a existência de mecanismos efetivos e ágeis de proteção e defesa dos direitos de que trata a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 4º. 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 – 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;



- III – reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;
- IV – denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- V – elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre a política ou o serviço público oferecido ou atendimento recebido;
- VI – sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos;
- VII – solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração;
- VIII – identificação: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica;
- IX – 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;
- X – serviços públicos: atividades exercidas pela Administração pública direta e indireta, e fundacional ou por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato, ou convênio.
- XI – política pública: conjunto de programas, ações e atividades desenvolvidas pelo Poder Público 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.

Art. 5º. As normas desta Lei visam à tutela dos direitos do usuário e aplicar-se-ão aos prestadores de serviços públicos:

- I – no âmbito Administração Pública direta, indireta e fundacional;
- II – No que couber, aos particulares prestadores de serviços de natureza pública mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio, concedido pelo Município de João Alfredo/PE.

CAPÍTULO II DAS COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA

Art. 6º. A Ouvidoria Geral do Município possui a finalidade de:

- I - garantir o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos;
- II - garantir o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e defesa dos direitos; e
- III - garantir a efetiva interlocução entre usuário de serviços públicos e os órgãos e entidades da administração pública.

Art. 7º. No exercício de suas atribuições, a Ouvidoria Geral do Município observará os seguintes princípios e diretrizes:

- I - Autonomia nos exercícios de suas atribuições;



- II - Foco na defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, dos titulares de dados pessoais e dos denunciantes;
- III - Ação proativa para aprimoramento da transparência; e
- IV - Máxima prestação e eficiência no atendimento aos cidadãos.

Art. 8º. A Ouvidoria Geral do Município tem a atribuição de receber, examinar e encontrar as soluções cabíveis às reclamações ou representações de pessoas físicas ou jurídicas que versem sobre a prestação de serviços públicos municipais, e sobretudo:

I – receber e dar tratamento:

- a) às manifestações de usuários de serviços públicos a que se refere o Capítulo III da Lei n.º 13.460, de 2017;
- b) aos relatos de informações a que se refere o art. 4º-A da Lei n.º 13.608, de 2018;
- c) às petições destinadas ao exercício dos direitos do titular de dados pessoais perante o Poder Público referidas no art. 18 da Lei n.º 13.709, de 2018.

II – promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei n.º 13.460, de 2017;

III – responder às manifestações a ela encaminhadas por usuários ou reencaminhadas por outras ouvidorias, observando o cumprimento dos prazos legais e da qualidade das respostas às manifestações de usuários de serviços públicos recebidas;

IV – encaminhar às autoridades competentes as manifestações, solicitar informações a respeito das mesmas, acompanhando o tratamento e a sua efetiva conclusão;

V – atender o usuário de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;

VI – acompanhar a prestação dos serviços públicos, visando a garantir a sua efetividade e propor medidas para o seu aperfeiçoamento;

VII – promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

VIII – promover a adoção de mediação e conciliação ou outros meios de solução pacífica de conflitos entre usuários dos serviços públicos e o ente, órgão ou entidade, bem como entre agentes públicos, no âmbito interno, com a finalidade de qualificar o diálogo entre as partes e tornar mais efetiva a resolução do conflito, quando cabível;

IX – exercer a articulação permanente com outras instâncias e mecanismos de participação e controle social;

X – formular, exercer e avaliar ações e projetos relacionados às atividades de ouvidoria da respectiva área de atuação;

XI – coletar, ativa ou passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos prestados pelo Município;

XII – analisar dados recebidos ou coletados a fim de produzir informações com vistas ao aprimoramento da Administração Pública Municipal mediante a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;



XIII – realizar a articulação, no que se refere às competências de sua unidade, com os demais órgãos e entidades encarregados de promover a defesa dos direitos dos usuários de serviço públicos, tais como ouvidorias de outros entes e Poderes, Ministério Público e Defensoria Pública;

XIV – realizar a articulação com as demais unidades do Município para a adequada execução de suas competências, orientando-as acerca do tratamento de reclamações, sugestões e elogios recebidos;

XV – exercer a supervisão técnica de outros canais de relacionamento com o usuário de serviços públicos, quanto ao cumprimento do disposto no art. 13 e art. 14 da Lei n.º 13.460, de 2017;

XVI – produzir anualmente o relatório de gestão, nos termos do art. 14 e 15 da Lei n.º 13.460, de 2017;

XVII - propor medidas necessárias à regularização dos trabalhos administrativos e outros;

XVIII - propor medidas para sanar as violações, as ilegalidades e os abusos que forem constatados;

XIX - propor, quando cabível, a abertura de sindicância ou inquérito administrativo, com a finalidade de apurar as irregularidades que tenham chegado ao seu conhecimento;

XX - encaminhar ao Gabinete do Prefeito, e ao Controle Interno, as denúncias recebidas que necessitem de maiores esclarecimentos para solucionar os problemas detectados;

XXI- responder aos cidadãos e às entidades que efetuaram as denúncias, quanto às providências tomadas para pôr termo a qualquer demanda que venha a ser gerada em face dos fatos levados ao seu conhecimento.

Art. 9º. Compete à Ouvidoria Geral do Município:

I – formular e expedir atos normativos, diretrizes e orientações relativas ao coreto exercício das competências e atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei nº 13.460, de 2017;

II – promover políticas de capacitação e treinamento relacionadas às atividades de ouvidoria e defesa do usuário de serviços públicos;

III - manter um sistema informatizado de uso obrigatório que permita o recebimento, a análise e a resposta das manifestações enviadas;

IV – definir formulários padrão a serem utilizados para recebimento de manifestações;

V – definir metodologias padrão para medição do nível de satisfação dos cidadãos usuários de serviços públicos;

VI – manter base de dados com todas as manifestações recebidas; e

VII – sistematizar as informações disponibilizadas, consolidar e divulgar estatísticas, inclusive aquelas indicativas do nível de satisfação com os serviços públicos prestados, propondo e monitorando a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.



CAPÍTULO III DAS PRERROGATIVAS

Art. 10. São prerrogativas inerentes ao exercício do cargo de Ouvidor Geral Municipal, no exercício de suas funções:

I – Solicitar informações ou cópias de documentos a qualquer órgão público ou servidor do Município de João Alfredo-PE;

II- Ter vistas, no recinto de qualquer órgão público de atos normativos e contratos administrativos e quaisquer outros documentos que se façam necessários para o fiel cumprimento de suas atribuições e deliberações;

III- requerer ou promover diligências e investigações, quando cabíveis;

IV- Encaminhar via relatório devidamente circunstanciado, ao senhor Prefeito e a Secretaria do Sistema de Controle Interno, todos os problemas recebidos e quais as soluções dadas para o deslinde das questões.

Parágrafo único: A demora injustificada nas respostas às solicitações feitas ou na adoção das providências requeridas pelo Ouvidor Geral Municipal ensejará a responsabilização da autoridade ou servidor que der causa as mesmas.

Art. 11. Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos do disposto na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, devendo a forma de recebimento bem como a forma de resposta serem disciplinadas por meio de Decreto emanado pelo Chefe do Poder Executivo.

Art. 12. O Poder Executivo do Município de João Alfredo, através do Gabinete do Prefeito, assegurará a Ouvidoria Geral do Município apoio técnico, físico e administrativo para o desempenho de suas atividades.

CAPÍTULO IV DA ESTRUTURA E DA ORGANIZAÇÃO

Art. 13. A estrutura administrativa da Ouvidoria Geral do Município será composta:

I – 01 (um) cargo de Ouvidor Geral Municipal

II – 02 (dois) cargos de Assessor Técnico em Ouvidoria

Art. 14. Os cargos em comissão criados por esta Lei deverão ser exercidos por meio de Portaria de nomeação/designação assinada e publicada pelo Chefe do Poder Executivo Municipal.

§1º. O Cargo de Ouvidor Geral Municipal, Símbolo CC-6, constitui cargo de livre nomeação e exoneração do Chefe do Poder Executivo Municipal e deverá ser ocupado por indivíduo que detenha Nível Superior Completo.

§2º. Os Cargos de Assessor Técnico em ouvidoria, Símbolo CC-10, constitui cargo de livre nomeação e exoneração do Chefe do Poder Executivo Municipal e deverão ser ocupados, preferencialmente, por servidor efetivo.



Art. 15. O servidor designado para atuar em algum dos cargos comissionados criados por esta Lei, caso seja pertencente ao quadro de servidores efetivos do Município de João Alfredo, poderá optar em receber os vencimentos do anexo I referente aos cargos em comissão descritos no art. 13 ou receber os vencimentos do cargo efetivo de origem acrescido de uma função gratificada equivalente a 50%, sendo que em qualquer dos casos não haverá incorporação aos vencimentos do(a) servidor(a) sob qualquer hipótese.

Art. 16. Em caso de férias ou afastamento superior a 30 (trinta) dias do(a) Ouvidor(a) Geral Municipal, será designado seu(sua) substituto(a).

Art. 17. Compete ao(a) Ouvidor(a) Geral Municipal:

I – propor 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 de 30 (trinta) dias, prorrogável de forma justificada por igual período, de acordo com o disposto na Lei nº 13.460/2017, 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.

Art. 18. A Ouvidoria Geral do Município será chefiada por indivíduo que além das qualificações indicadas no § 1º do art. 14, detenha obrigatoriamente os seguintes atributos:

I – não tenha sido condenado:

- a) em procedimento correccional ou ético nos últimos 05 (cinco) anos;
- b) pela prática de ato de improbidade administrativa, ou de crime doloso; ou
- c) pela prática de ato tipificado como causa de inelegibilidade, nos termos da Lei Complementar n.º 64, de 18 de maio de 1990.



Parágrafo único: O requisito a que se refere o inciso I deverá ser comprovado em até seis meses após o ato de nomeação.

CAPÍTULO V
DO RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES
SEÇÃO I
DAS REGRAS GERAIS PARA TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES

Art. 19. A Ouvidoria Geral do Município 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 impor ao usuário qualquer exigência relativa à motivação da manifestação.

§4º. É vedada a cobrança de qualquer valor aos usuários referentes aos procedimentos de ouvidoria, ressalvados os custos de reprodução de documentos, mídias digitais, postagem e correlatos.

§5º. Está isento de ressarcir os custos a que se referem o parágrafo 4º aquele cuja situação econômica não lhe permita fazê-lo sem prejuízo do sustento próprio ou da família, nos termos da Lei nº 7.115, de 29 de agosto de 1983

Art. 20. As manifestações serão apresentadas através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral do Município de João Alfredo, que serão divulgados pela administração.

Parágrafo único. Caso a ouvidoria receba manifestações que não se encontrem no âmbito de sua atribuição, deverá encaminhá-las ao órgão competente.

Art. 21. A Ouvidoria Geral do Município deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até 30 (trinta) dias contados do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.

§1º. Os prazos indicados no caput poderão ser reduzidos em virtude de normas regulamentadoras específicas.

§2º. Recebida a manifestação, a ouvidoria realizará 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 solicitará ao usuário pedido de complementação de informações, que deverá ser respondido em até 20 (vinte) 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 do Município poderá solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder dentro do prazo de até 20 (vinte) dias, contados do recebimento no setor, prorrogáveis por igual período mediante justificativa expressa, sem prejuízo de norma que estabeleça prazo inferior.

Art. 22. A Ouvidoria Geral do Município 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. 23. 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. 24. 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. 25. 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. 26. A Ouvidoria Geral do Município 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. 27. A denúncia recebida será tratada caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à administração pública chegar a tais elementos.

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

CAPÍTULO V DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 28. A Ouvidoria Geral do Município deverá implantar, de imediato programa permanente de avaliação dos serviços públicos, devendo apresentar relatório anual de gestão, consolidando as informações decorrentes das manifestações recebidas e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação dos serviços públicos nos termos do inciso II do Art. 14 e 15 da Lei Federal n.º 13.460, de 26 de junho de 2017.

Parágrafo único. O relatório de Gestão de que trata o *caput* deste artigo deverá ser disponibilizado integralmente no Portal da Transparência ou sítio oficial do Município na internet.

Art. 29. A Ouvidoria Geral do Município elaborará seu regimento interno referente ao seu sistema de funcionamento e os seus procedimentos internos, no prazo de 60 (sessenta) dias após a publicação desta Lei, que será submetido à apreciação do Chefe do Poder Executivo Municipal, que o instituirá mediante Decreto.

Art. 30. O canal de atendimento da Ouvidoria Geral do Município de João Alfredo será através de atendimento presencial, atendimento telefônico e/ou atendimento via internet.

Art. 21. A Ouvidoria Geral do Município 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. 22. Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 23. Revogam-se as disposições em contrário.

Gabinete do Prefeito, João Alfredo/PE, 18 de agosto de 2022.

José Antonio Martins da Silva
Prefeito