
ESTADO DO AMAZONAS
MUNICÍPIO DE TEFÉ

GABINETE PREFEITO
LEI MUNICIPAL Nº 149, DE 29 DE NOVEMBRO DE 2019

Dispõe sobre a Criação, e, Regulamenta a Estrutura, Organização e Funcionamento da Ouvidoria Geral do Município de Tefé, no âmbito do Poder Executivo Municipal.

O Prefeito Municipal de Tefé, no uso das suas atribuições que lhe são conferidas pelo art. 86, inc. VI, da Lei Orgânica do Município de Tefé.

FAÇO SABER que o Poder Legislativo decretou e eu sanciono a seguinte:

LEI

Capítulo I

DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º. Esta Lei Municipal cria e regulamenta a Ouvidoria Geral do Município de Tefé, 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, reclamações, denúncias, sugestões e elogios, pedidos de informação ou providências da população ou de entidades, 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 municipais, na prestação de serviços a população, conforme o inciso I do parágrafo 3º do artigo 37 da Constituição Federal.

Capítulo II

DAS COMPETÊNCIAS E PROCEDIMENTOS

Art. 3º. Compete à Ouvidoria Geral do Poder Executivo Municipal de Tefé:

- I. Contribuir para a melhoria 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.

Capítulo III

DA CRIAÇÃO E COMPETÊNCIA DO CARGO DE OUVIDOR

Art. 4º. Fica criado o cargo em comissão de Ouvidor Geral do Município de Tefé, o qual terá o mesmo nível hierárquico, as mesmas prerrogativas e atribuições, seu salário corresponderá ao do cargo de Secretário Municipal, código CCI, conforme Lei Complementar nº 043, de 21 de Maio de 2013.

§1º O Ouvidor Geral do Município de Tefé gozará de autonomia e independência, será nomeado pelo Prefeito por tempo indefinido.

§2º. O Ouvidor Geral do Município de Tefé gozará de férias uma vez a cada ano.

Art. 5º. São requisitos essenciais do cargo de ouvidor:

- I. Conhecer o segmento em que exercerá a sua atividade;
- II. Ter sensibilidade e paciência;
- III. Ter capacidade de escuta;
- IV. Ser probo;
- V. Possuir qualquer formação (graduação superior) profissional;
- VI. Possuir credibilidade;
- VII. Possuir maturidade na prevenção e solução de conflitos;
- VIII. Ter capacidade de persuasão;
- IX. Possuir capacidade de análise crítica;
- X. Possuir capacidade de adaptação e flexibilidade;
- XI. 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. A execução das atividades relativas às competências previstas para a respectiva Ouvidoria;
- II. Exercer a direção geral das atividades da respectiva Ouvidoria;
- III. Promover reuniões com os servidores para coordenação das atividades operacionais da Ouvidoria;
- IV. Participar das reuniões do executivo quando convocado;
- V. Propor ao Chefe do Poder Executivo e ao Controlador Geral do Município a criação, transformação, ampliação, fusão e extinção de unidades administrativas de nível divisional e inferior a este para a execução da programação da Ouvidoria;
- VI. 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 do Município, adoção de providências que entender pertinentes, necessárias ao aperfeiçoamento dos serviços prestados a 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 do Município a fim de subsidiar na tomada de decisões;

VI. Desenvolver outras atribuições de que lhe sejam incumbidas pela Controladoria do Município.

Art. 8º. O Ouvidor deverá se reportar diretamente ao Chefe do Executivo, e atuar em parceria com o Controlador Geral do Município, com os secretários do município e presidentes e/ou diretores de autarquias a fim de promover a qualidade do serviço, a busca da eficiência e da austeridade administrativa.

Art. 9º. O Ouvidor Geral apresentará relatórios trimestrais ao Controlador Geral do Município, sem prejuízo dos relatórios parciais que se fizerem necessários, principalmente relatórios estatísticos com os tipos de manifestações mais frequentes, e avaliação qualitativa dos resultados.

Parágrafo Único. O Ouvidor manterá atualizadas as informações e estatísticas referentes à atividade realizada no âmbito da Ouvidoria do Poder Executivo Municipal.

Capítulo IV

DOS PRAZOS E PROCEDIMENTOS DE DENÚNCIAS

Art. 10º. A Ouvidoria Geral do Município deverá:

I. Apresentar ao cidadão resposta adequada no prazo de vinte (20) dias, com clareza e objetividade, garantindo a celeridade da tramitação da demanda. Em caso de necessidade poderá ser prorrogado por mais dez (10) dias.

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

I. Presencial na Ouvidoria;

II. Via internet, por meio do preenchimento de formulário disponível no sítio eletrônico da Prefeitura Municipal de Tefê.

III. Carta endereçada à Ouvidoria Geral do Município, com remetente devidamente identificado com RG, CPF e endereço.

Parágrafo Único. As cartas anônimas serão encaminhadas à autoridade policial.

Art. 12º. Não será exigida qualquer formalidade para a 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 da Carteira de Identidade e do Cadastro de

Pessoa Física – CPF.

Art. 13º. 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.

Capítulo V

DO FUNCIONAMENTO

Art. 14º. À Ouvidoria Geral será assegurado acesso direto ao Prefeito, Secretários, Diretores, Presidentes, gestores, servidores técnico administrativos, bem como a bancos de dados, arquivos, documentos e informações dos setores, unidades, autarquias ou outros órgãos que possuem parcerias, contratos e convênios com a administração pública, que deverão prestar informações e esclarecimentos das solicitações interpostas pela Ouvidoria.

Art. 15º. As requisições e solicitações de providências feitas pela Ouvidoria devem ser respondidas no prazo máximo de dez (10) dias, somente através de e-mail 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. 16º. O Ouvidor Geral, mediante despacho fundamentado, poderá rejeitar ou determinar o arquivamento de qualquer reclamação ou representação que lhe seja dirigida.

Capítulo VI

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 17º. O Ouvidor Geral deverá cooperar com as demais Ouvidorias dos governos Federal, Estadual, Municipal e demais entidades públicas e privadas, visando salvaguardar os direitos do cidadão e garantir a qualidade das ações e serviços prestados.

Art. 18º. Fica vedada a criação, por parte dos diversos órgãos e entidades da estrutura municipal, sem a anuência do Ouvidor Geral, de instâncias com atribuições semelhantes às da Ouvidoria Geral e com a mesma denominação.

Art. 19º. A Prefeitura Municipal de Tefé assegurará estrutura administrativa necessária ao desempenho das atribuições da Ouvidoria Geral do Município.

Art. 20º. Esta Lei Municipal entra em vigor na data de sua publicação e revoga todas as disposições em contrário.

PALÁCIO BERTHOLLETIA EXCELSA DO MUNICÍPIO DE TEFÉ, em 29 de novembro de 2019.

JEAN ROBSON PINHEIRO JACINTHO

Prefeito em Exercício do Município de Tefé

Publicado por:

Nilda Maria Gomes

Código Identificador:0733E04C

Matéria publicada no Diário Oficial dos Municípios do Estado do Amazonas no dia 02/12/2019. Edição 2498
A verificação de autenticidade da matéria pode ser feita informando o código identificador no site:
<http://www.diariomunicipal.com.br/aam/>