



LEI Nº 2.734 DE 05 DE JULHO DE 2022

“Dispõe sobre a Criação e o Funcionamento do Departamento de Ouvidoria Geral do Município de Januária – MG e Dá Outras Providências”.

O **PREFEITO MUNICIPAL DE JANUÁRIA/MG**, no uso de suas atribuições legais, faz saber que a Câmara Municipal aprova e ele sanciona a seguinte Lei:

CAPÍTULO I **DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º - Fica instituído o departamento de Ouvidoria Geral da Prefeitura Municipal de Januária - OGPMJ, como meio de interlocução com a sociedade, constituindo-se em um canal aberto para o recebimento de solicitações, informações, reclamações, sugestões, críticas, elogios e quaisquer outros encaminhamentos relacionados às suas atribuições e competências, conforme disposto no parágrafo 3º, do art. 37 da Constituição Federal de 1988 e a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e lei municipal (a ser aprovada) que regulamenta a transparência no município de Januária/MG.

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 irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

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.



PREFEITURA MUNICIPAL DE JANUÁRIA
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO
Departamento de Atos Administrativos

CAPÍTULO II
DA OUVIDORIA GERAL

Art. 3º - O Departamento de Ouvidoria Geral da Prefeitura Municipal de Januária– OGPMJ será diretamente ligado a Procuradoria Geral do Município, nos termos do art. 5º, III, alínea “c” da lei 2.530/2017, a qual se regerá por esta Lei e pelas normas e procedimentos legais que adotar.

§1º - O Departamento de Ouvidoria Geral do Município de Januária será dirigido por um (a) Ouvidor (a), designado pelo Prefeito, do quadro efetivo pelo período de 01 (um) ano, admitida a recondução.

§2º – O Prefeito também designará um Ouvidor Substituto, que assumirá as funções do(a) Ouvidor(a) em seus impedimentos e ausências.

§3º - São requisitos para ser Ouvidor Geral do Município:

- I-** ter mais de 21 (vinte e um) anos de idade;
- II-** não possuir antecedentes criminais que desabone e sua reputação ilibada;
- III-** possuir curso em nível superior completo, preferencialmente em Direito;
- IV-** ser servidor efetivo do município, com a devida aprovação em concurso público;
- V-** possuir formação técnica para o desempenho da função, que neste caso se consubstancia com a certificação em ouvidoria, devidamente comprovada.

§4º - O Ouvidor Geral somente poderá ser destituído por iniciativa do Prefeito, desde que tal ato seja fundamentado, em decorrência de conduta considerada incompatível com o exercício das funções do cargo, devidamente comprovada em procedimento próprio.

§5º – Ao ouvidor em exercício, designado para ocupar a função, será paga uma gratificação mensal de 30% (trinta por cento) sobre seu vencimento básico, desde que comprovado mensalmente, por meio de relatórios demonstrativos, a efetiva atuação para encaminhamento e respostas aos usuários.

ATRIBUIÇÕES DO OUVIDOR GERAL

Art. 4º - São atribuições do Ouvidor Geral do Município, observados os princípios constitucionais da 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 Executivo Municipal;
- III** - garantir resposta ao cidadão, no menor prazo possível, com clareza e objetividade;



PREFEITURA MUNICIPAL DE JANUÁRIA
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO
Departamento de Atos Administrativos

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 aos Secretários do Município e dirigentes máximos de Órgãos ou Entidades do Poder Executivo Municipal, por iniciativa própria ou atendendo manifestação do cidadão, para correção de procedimentos, apuração de fatos ou adoção de providências administrativas, inclusive de natureza disciplinar;

VIII - sistematizar e divulgar relatórios 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.

XII – encaminhar até o dia 15 de cada mês, ou dia útil subsequente, à Procuradoria Geral do município relatório da atuação do ouvidor/substituto para fins de inserção da gratificação.

CAPÍTULO III
FINALIDADE E COMPETÊNCIAS

Art. 5º - O Departamento de Ouvidoria Geral do Município de Januária/MG 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. 6º - Compete ao Departamento de Ouvidoria Geral do Município de Januária:

- 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 Januária, agentes políticos, 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;



PREFEITURA MUNICIPAL DE JANUÁRIA
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO
Departamento de Atos Administrativos

- III-** A comunicação permanente com a população, que será garantida através dos órgãos de comunicação da Prefeitura Municipal de Januária;
- IV-** Manter serviço telefônico, on-line e atendimento presencial destinados a receberem denúncias ou reclamações;
- V-** 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 no Planejamento Estratégico da Gestão;
- VI-** Realizar seminários, a fim de disseminar a cultura da avaliação da gestão do Município da Januária pela ótica de satisfação da população e promover a cultura do exercício da cidadania como instrumento de melhoria constante dos serviços públicos;
- VII-** Promover estudos, propostas e gestões, em colaboração com os demais órgãos da Administração Municipal, objetivando aprimorar o andamento da máquina administrativa;
- VIII-** Elaborar e publicar, trimestral e anualmente, relatório de suas atividades, bem como avaliar o grau de satisfação do cidadão com a prestação dos serviços públicos;
- IX-** Coordenar ações integradas com os diversos órgãos da municipalidade, a fim de encaminhar, de forma intersetorial, as reclamações dos munícipes que envolvam mais de um órgão da administração direta e indireta;
- X-** Comunicar ao órgão da administração direta competente para 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;
- XI-** Realizar diligências nas unidades da Administração, sempre que necessário para o desenvolvimento de seus trabalhos;
- XII-** Proceder correções preliminares nos órgãos da Administração;
- XIII-** Realizar as investigações de todo e qualquer ato lesivo ao patrimônio público, mantendo atualizado arquivo de documentação relativa às reclamações denúncias e representações recebidas;
- XIV-** Manter sigilo, quando solicitado, sobre denúncias e reclamações, bem como sobre sua fonte, providenciando, junto aos órgãos competentes, proteção aos denunciantes.
- XV-** 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. 7º - Para atingir os seus objetivos, ao Departamento de Ouvidoria Geral do Município de Januária 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;



PREFEITURA MUNICIPAL DE JANUÁRIA
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO
Departamento de Atos Administrativos

- II-** requisitar, quando da apuração de reclamações e denúncias recebidas, documentos e informações de autoridades, Órgãos e Entidades do Poder Executivo Municipal, com aval do chefe do executivo.
- 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 - O Departamento Ouvidoria Geral do Município de Januária poderá propor ao Gabinete do Prefeito, através da Procuradoria Geral do Município, o estabelecimento de parcerias com 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 Januária.

Art. 9º - O Departamento Ouvidoria Geral do Município de Januária, através do Ouvidor Geral do Município, no uso de suas atribuições e observando-se a preponderância do interesse público, solicitará ao gestor da pasta das secretarias integrantes da administração direta do Poder Executivo Municipal, informações e documentos que estejam sob sua guarda ou responsabilidade, com aval do chefe do executivo.

§1º - O Ouvidor Geral pode dirigir-se diretamente ao Secretário ou dirigente máximo dos referidos Órgãos e Entidades, 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 Geral do Município de Januária, em regime de prioridade e urgência, inteiro apoio, colaboração e informação.

§ 3º - As informações e os documentos solicitados pelo Departamento Ouvidoria Geral do Município de Januária deverão ser disponibilizados no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis.

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

§ 5º - A recusa injustificável ou o retardamento indevido do cumprimento das requisições do departamento implicarão, a critério do Ouvidor Geral, a responsabilização de quem lhe der causa.

Art. 10 - O Departamento Ouvidoria Geral do Município de Januária 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.



PREFEITURA MUNICIPAL DE JANUÁRIA
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO
Departamento de Atos Administrativos

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

Art. 11 - A atuação da OGPMJ não suspende ou interrompe prazos administrativos, podendo as conclusões das análises, nos procedimentos sob a sua responsabilidade, subsidiar processos em andamento.

Art. 12 - A OGPMJ poderá criar grupos de trabalho para atuarem em projetos específicos, podendo ser solicitado servidores e para esse fim, bem como solicitar a contratação de serviços especializados.

PROCEDIMENTO DAS DENÚNCIAS

Art. 13 - As denúncias recebidas pelo Departamento Ouvidoria Geral do Município de Januária serão objeto de averiguação, desde que contenham os seguintes requisitos mínimos:

I - identificação do órgão/entidade e/ou do servidor público da Administração Municipal, cujo ato ou conduta tenha sido apontado irregular ou contrário à ética ou à moralidade; e

II - fundamentação mínima que possibilite a averiguação dos fatos relatados, descrita de forma clara, simples e objetiva.

Art. 14 - As denúncias recebidas pela Ouvidoria Geral poderão ser encerradas quando:

I - não for da competência da Administração Pública Municipal;

II - não apresentar elementos mínimos indispensáveis a sua apuração;

III - o denunciante:

a) deixar de expor os fatos conforme a verdade;

b) deixar de proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;

c) agir de modo temerário; e

d) deixar de prestar as informações complementares no prazo de 10 (dez) dias.

SEÇÃO II
DOS PRAZOS

Art. 15 - Na tramitação das manifestações recebidas devem ser observados os seguintes prazos:

I - 3 (três) dias úteis para a Ouvidoria Geral registrar no sistema as manifestações recebidas, quando não for possível fazer o registro on-line simultaneamente à manifestação;

II - 15 (quinze) dias úteis contados do registro da manifestação, para responder ao usuário do serviço público, prazo que poderá ser prorrogado de forma justificada uma única vez, por igual período;



PREFEITURA MUNICIPAL DE JANUÁRIA
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO
Departamento de Atos Administrativos

Parágrafo único - A Ouvidoria Geral poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de 5 (cinco) dias úteis, prorrogáveis de forma justificada uma única vez, por igual período.

CAPÍTULO IV
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 16º - Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação.

PREFEITURA MUNICIPAL DE JANUÁRIA,
em 05 de julho de 2022.

MAURÍCIO ALMEIDA DO NASCIMENTO
Prefeito Municipal

MATHEUS RODRIGUES VELOSO COSTA
Secretário Municipal de Administração