CÂMARA MUNICIPAL
Data 04/11/2020
Assinatura
LIMEIRA DO OESTE - MG

LEI ORDINÁRIA Nº 907, DE 06 DE OUTUBRO DE 2020.

INSTITUI A OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

PEDRO SOCORRO DO NASCIMENTO, Prefeito do Município de Limeira do Oeste, Estado de Minas Gerais, no uso de suas atribuições legais, e de acordo com o inciso I, do art. 77 da Lei Orgânica Municipal, faz saber que a Câmara Municipal, por seus representantes, aprovou e ele, sancionou e promulgou a seguinte Lei:

CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º - Fica criada a Ouvidoria Geral do Município, 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, nos termos da Lei Federal nº 13.460, de 26/06/2017.

Art. 2º - A Ouvidoria Geral 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 inc. I do § 3º do art.37 da Constituição Federal, podendo receber ainda, sugestões e elogios.

Art. 3º - 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;

CÂMARA MUNICIPAL
Data 04/11/20
Assinatura
LIMEIRA DO OESTE - MG

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 idéia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo Município; e

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

Art. 4º - A Ouvidoria Geral do Município tem as seguintes atribuições:

I - receber e apurar denúncias, reclamações, críticas e pedidos de informação sobre atos considerados ilegais comissivos ou omissivos, arbitrários, desonestos, indecorosos, ou que contrariem o interesse público, praticados por servidores públicos ou agentes públicos do Poder Executivo e Poder Legislativo;

II - diligenciar junto às unidades da Administração competentes para a prestação por estes, de informações e esclarecimentos sobre atos praticados ou de sua responsabilidade, objeto de reclamações ou pedidos de informações, na forma do inc. I deste artigo;

III - cobrar respostas das unidades a respeito das manifestações a eles encaminhadas e levar ao conhecimento da direção do órgão ou entidade os eventuais descumprimentos;

IV - manter sigilo, quando solicitado, sobre as reclamações ou denúncias, bem como sobre sua fonte, providenciando, junto aos órgãos competentes, proteção aos denunciantes;

V - informar ao usuário as providências adotadas em razão de seu pedido, excepcionados os casos em que a lei assegurar o dever de sigilo;

VI - elaborar e publicar, mensalmente, relatório de suas atividades e avaliação da qualidade dos serviços públicos municipais;

VII - encaminhar relatório mensalmente de suas atividades ao Prefeito;

VIII – realizar ou apoiar iniciativas de cursos, seminários, encontros, debates, pesquisas e treinamento que tratam sobre temas da Ouvidoria Geral;

IX - comunicar ao órgão da administração direta e indireta competente para a apuração de todo e qualquer ato lesivo ao patrimônio público de que venha a ter ciência em razão

CÂMARA MUNICIPAL
Data 04/11/20
Assinatura
LIMEIRA DO OESTE - MG

do exercício de suas funções, mantendo atualizado arquivo de documentação relativa às reclamações, denúncias e representações recebidas;

X - resguardar o sigilo das informações, mantendo atualizado arquivo de documentação relativa às reclamações, denúncias e representações recebidas;

XI - atender o usuário de forma adequada, observando os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;

XII - garantir respostas conclusivas aos usuários; e

XIII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes, inclusive junto ao Poder Legislativo quando da ocorrência da situação prevista no inciso I deste artigo.

Art. 5º - À Ouvidoria Geral do Município compete:

I - criar um sistema informatizado, padronizando o acesso dos usuários a este canal de acesso da população;

II - orientar a atuação dos servidores, promovendo a capacitação e o treinamento relacionados às atividades de ouvidoria;

III - recomendar a instauração de procedimentos administrativos para exame técnico das questões e a adoção de medidas necessárias para a adequada prestação do serviço público, quando for o caso;

IV - auxiliar no aprimoramento da qualidade dos serviços prestados; e

V – contribuir para disseminação de formas de acesso da população no acompanhamento e fiscalização da prestação de serviços públicos municipais.

CAPÍTULO II
DA ESTRUTURA DA OUVIDORIA

Art. 6º - Integram a estrutura da Ouvidoria Geral:

I – o Ouvidor-Geral; e

II – demais servidores auxiliares.

CÂMARA MUNICIPAL
Data 04/11/20
Assinatura
LIMEIRA DO OESTE - MG

CAPÍTULO III
DO OUVIDOR-GERAL

Art. 7º - O Ouvidor-Geral será servidor público efetivo, designado através de portaria pelo Prefeito Municipal.

Parágrafo único - Em caso de férias ou afastamento superiores a 30 (trinta) será designado seu substituto.

Art. 8º - O Ouvidor-Geral, no exercício de suas funções, deverá guardar sigilo referente a informações levadas a seu conhecimento nos casos em que a lei e o usuário expressamente o requerer.

Art. 9º - Compete ao Ouvidor-Geral do Município:

I – propor ao secretario da pasta 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 legal, garantindo a celeridade da tramitação da demanda;

IV - atuar com transparência, humanidade, sensibilidade, integridade, imparcialidade, solidariedade, 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; e

CÂMARA MUNICIPAL
Data 04/11/20
Assinatura
LIMEIRA DO OESTE - MG

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.

CAPÍTULO IV
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 10. A Ouvidoria elaborará seu regimento interno no prazo de até 90 dias após a publicação desta Lei, que será submetido à apreciação do Prefeito Municipal, que o instituirá por Decreto.

Art. 11. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Prefeitura Municipal de Limeira do Oeste-MG, 06 de Outubro de 2020.

PEDRO SOCORRO DO NASCIMENTO
Prefeito Municipal