

LEI Nº 1.640/2022

EMENTA: CRIA A OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE BODOCÓ/PE, E REGULAMENTA, NO ÂMBITO MUNICIPAL, OS CAPÍTULOS III, IV E VI DA LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017 E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE BODOCÓ, ESTADO DE PERNAMBUCO, no uso de suas atribuições legais, faço saber que a Câmara Municipal de Vereadores aprovou e eu sanciono a seguinte Lei:

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º. Fica criada a Ouvidoria Geral do Município de Bodocó, 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. Esta norma regulamenta, no âmbito municipal, os capítulos III, IV e VI da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Parágrafo único: Os órgãos e as entidades da administração pública 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 nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

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 - 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.

CAPÍTULO II

DAS COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA

Art. 4º. A Ouvidoria Geral do Município de Bodocó 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. 5º. A Ouvidoria Geral do Município tem as seguintes atribuições:

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



VII – promover a adoção de mediação e conciliação, bem como outras ações para a solução pacífica de conflitos entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes;

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

IX – produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas, bem como propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos; e

X – atuar em conjunto com os demais canais de comunicação com o usuário de serviços públicos, orientando-os acerca do tratamento de reclamações, sugestões e elogios recebidos;

Art. 6º. Compete à Ouvidoria Geral do Município:

I – formular e expedir atos normativos, diretrizes e orientações relativas ao correto 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

DO RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES

SEÇÃO I

DAS REGRAS GERAIS PARA TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES

Art. 7º. 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. 8º. As manifestações serão apresentadas através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral do Município de Bodocó.

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

Art. 9º A Ouvidoria 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 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. 10. A Ouvidoria 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. 11. 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. 12. 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. 13. 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. 14. A ouvidoria 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. 15. 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 IV DA ESTRUTURA E DA ORGANIZAÇÃO

Art. 16. A estrutura administrativa da Ouvidoria Geral do Município será composta:

- I – Ouvidor(a) Geral;
- II – Demais servidores auxiliares.

Art. 17. O(A) Ouvidor(a) Geral será servidor(a) público efetivo, designado através de portaria pelo Prefeito Municipal.

§ 1º. O cargo de Ouvidor(a) está diretamente vinculado ao Prefeito Municipal.

§ 2º. O servidor designado para atuar como Ouvidor(a) Geral do Município perceberá FAG equivalente a nível II, a qual não incorpora aos vencimentos do servidor(a) sob qualquer hipótese.

§ 3º. Em caso de férias ou afastamento superiores a 30 (trinta) será designado seu substituto(a).

Art. 18. Os cargos dos titulares das ouvidorias serão preferencialmente ocupados por servidores públicos efetivos ou empregados públicos, que tenham certificação em ouvidoria ou experiência comprovada de pelo menos 3 (três) anos em atividades relacionadas ao atendimento ao usuário de serviços públicos.

Art. 19. Compete ao Ouvidor(a) Geral do Município:

- I – propor ao Secretário 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 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.

CAPÍTULO V DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 20. O canal de atendimento da Ouvidoria Geral do Município de Bodocó será através de atendimento presencial na sede da Prefeitura Municipal de Bodocó, atendimento eletrônico, a ser disponibilizado no sítio eletrônico do município, ou atendimento via internet no endereço <https://bodoco.pe.gov.br/>.

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. A Ouvidoria Geral do Município elaborará seu regimento interno no prazo de 60 (sessenta) dias após a publicação desta Lei que será submetido à apreciação do Prefeito Municipal, que o instituirá por Decreto.



Art. 23. Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 24. Revogam-se as disposições em contrário.

Gabinete do Prefeito, Bodocó/PE, 17 de agosto de 2021.

OTÁVIO AUGUSTO TAVARES PEDROSA CAVALCANTE
Prefeito Municipal