

PROJETO DE LEI Nº 002/2021 de 23 de Fevereiro de 2021.

**CRIA E INSTITUI A OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO - OGM DE ORIXIMINÁ, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.**

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE ORIXIMINÁ, Estado do Pará, no uso de suas atribuições legais, FAZ SABER que a Câmara de Vereadores aprovou e ele promulga a seguinte Lei.

**CAPITULO I  
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art.1º.** Fica criada a Ouvidoria Geral do Município – OGM, vinculado ao Gabinete do Prefeito e será o 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 vista à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.

**Art.2º.** A Ouvidoria Geral é 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 operam como recursos públicos, na prestação de serviços à população, conforme o inciso I do § 3º do art. 37 da Constituição Federal, podendo receber ainda, sugestões e elogios, devendo garantir acesso as informações nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

**Art.3º.** Para os efeitos desta Lei, considera-se:

I – usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviços 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;

III – agente público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;

IV – manifestação: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitação 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 instalação 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 ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo Município;

VIII – elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre 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;

II - receber sugestões de aprimoramento, críticas, elogios e pedidos de informação sobre as atividades da Administração Pública Municipal;

III - 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 inciso I deste artigo;

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

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

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

VII - manter o cidadão informado a respeito das averiguações e providências adotadas pelas unidades administrativas, excepcionados os casos em que necessário for o sigilo, garantindo o retorno dessas providências a partir de sua intervenção e dos resultados alcançados;

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

IX - encaminhar relatório trimestral de suas atividades ao Prefeito;

X - promover ou apoiar iniciativas de cursos, seminários, encontros, debates, pesquisas e treinamento que tratam sobre temas da Ouvidoria Geral, bem como assuntos relativos ao exercício dos direitos e deveres do cidadão perante a administração pública;

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

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

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

XIV - garantir respostas conclusivas aos usuários;

XV - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

§1º. Qualquer pessoa, natural ou jurídica, poderá diretamente, ou mediante representação, apresentar à Ouvidoria-Geral do Município reclamação, sugestão, solicitação, denúncia e elogio referente a serviços público prestado pelos órgãos e entidades da administração pública direta ou indireta.

§2º. A Ouvidoria Geral poderá receber e analisar manifestações anônimas, devendo encaminhá-las desde que apresentem elementos suficientes à verificação dos fatos descritos.

XVI - Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta lei, sob pena de responsabilidade do agente público.

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

I - criar um sistema informatizado que interligará e unificará as ouvidorias, 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;

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

§1º A Ouvidoria-Geral deverá fornecer resposta conclusiva ao usuário no prazo máximo de 30 (trinta) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

§2º Observado o prazo previsto no §1º, a Ouvidoria-Geral poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade competente, as quais devem ser respondidas no prazo de 20 (vinte) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

§3º A Ouvidoria-Geral deve garantir acesso restrito à identidade do usuário e às demais informações pessoais constantes das manifestações recebidas, nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

## CAPÍTULO II DA ESTRUTURA DA OUVIDORIA

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

I – Gabinete do Ouvidor-Geral;

II – Departamento de Coordenação;

Parágrafo primeiro. A Ouvidoria Geral funcionará utilizando-se da estrutura física e administrativa já existente no poder executivo, e será exercida pelo próprio quadro de servidores, nas funções de: 01 (um) Ouvidor-Geral e 02 (dois) Atendentes.

Parágrafo segundo. Os cargos serão preenchidos mediante designação em função de confiança, aplicando-se as disposições e cargos já existentes no âmbito da Administração Pública Municipal.

Art. 7º. A Ouvidoria Geral do Município contará com apoio administrativo, financeiro e suporte técnico-operacional da Secretaria Municipal de Administração.

**Art. 8º.** A Ouvidoria Geral do Município de Oriximiná disponibilizará canal eletrônico e postal de comunicação, telefone de contato, e-mail e atendimento presencial, destinado ao recebimento de elogios, sugestões, reclamações e denúncias, garantindo o sigilo da fonte de informação.

### CAPÍTULO III DO OUVIDOR-GERAL

**Art. 9º.** O cargo de Ouvidor Geral será de livre nomeação e exoneração pelo Prefeito Municipal, podendo ser também ocupado por servidor público efetivo, designado através de portaria para ocupar o cargo em comissão.

§ 1º São requisitos para ocupar o cargo de Ouvidor-Geral do Município:

I – ter mais de 21(vinte e um) anos de idade;

II – não possuir antecedentes criminais que o desabone e reputação ílibada;

III – possuir nível superior completo;

§ 2º O cargo de Ouvidor-Geral será exercido em regime de dedicação exclusiva;

§ 3º Em caso de férias ou afastamento superiores a 30 (trinta) dias será designado seu substituto, com conhecimento sobre o papel da Ouvidoria Geral e seu funcionamento.

**Art. 10.** 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. 11.** Compete ao Ouvidor Geral do Município:

I – dirigir, coordenar, avaliar e controlar as atividades e serviços da Ouvidoria-Geral do Município;

II – representar a Ouvidoria-Geral perante os demais órgão e entidades do Poder Executivo Municipal e dos demais Poderes e perante a sociedade;

III – propor ao Secretário da Pasta a normatização do acesso ao Sistema de Ouvidoria, informando, padronizando e divulgando os seus procedimentos;

IV - encaminhar a demanda apresentada ao sistema de ouvidoria à Secretaria competente, monitorando a providência adotada por ela;

V - responder ao usuário da ouvidoria no prazo legal, garantindo a celeridade da tramitação da demanda;

VI - atuar com transparência, humanidade, sensibilidade, integridade, imparcialidade, solidariedade e justiça, observando os princípios constitucionais;

VII - propor medidas que aumentem a eficiência do serviço público municipal.

VIII - 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;

IX - 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;

X - recomendar a adoção de providências que entender pertinentes e necessárias ao aperfeiçoamento dos serviços prestados pela Administração Pública Municipal à população;

XI - 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. 12.** Para o pleno exercício de suas atribuições, é assegurado ao Ouvidor-Geral:

I – autonomia na elaboração de pareceres, atos e relatórios, sendo vedada a alteração ou influência sobre estes;

II – ter livre acesso a todos os órgãos ou entidades da administração direta e indireta do Município;

III – requisitar informações ou cópia de documentos aos órgãos e entidades da administração municipais direta e indireta, fixando prazo razoável para o seu atendimento;

IV – participar de reuniões e eventos em órgão ou entidades da administração direta e indireta relacionados à sua área de atuação, com direito a voz, mas sem direito a voto.

#### **CAPÍTULO IV DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

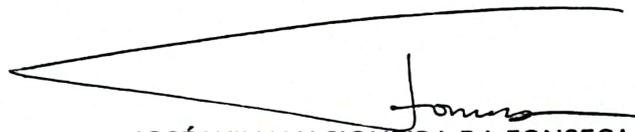
**Art. 13.** A Ouvidoria Geral manterá em funcionamento e em conjunto com o Serviço de Informações ao Cidadão – SIC para existência de uma base de dados única de ações de ouvidoria, permitindo acesso, através de sistema de senhas, às respectivas áreas de atuação.

Art. 14. A Ouvidoria elaborará seu regimento interno no prazo de 60 dias após a publicação desta Lei que será submetido à apreciação do Prefeito Municipal, que o instituirá por Decreto.

Art. 15. As despesas provenientes da execução desta Lei correrão à conta de verbas próprias constantes do Orçamento vigente, suplementadas se necessário.

Art. 16. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogando as disposições em contrário.

Gabinete do Prefeito Municipal de Oriximiná, em 18 de fevereiro de 2021.



JOSÉ WILLIAN SIQUEIRA DA FONSECA  
Prefeito Municipal