



# Prefeitura Municipal de Caiana

Adm.: 2017/2020 – Construindo uma nova história!

LEI Nº 040/2019

Institui a Ouvidoria Geral do município de Caiana MG, bem como de suas autarquias e órgãos da administração direta e indireta, de acordo com a Lei Federal 13.460/2017 e a Lei Federal 12.527/11.

**O PREFEITO MUNICIPAL DE CAIANA MG.**

**FAÇO SABER**, em cumprimento ao artigo 66, inciso I, da Lei Orgânica Municipal, que a Câmara Municipal aprovou e eu sanciono e promulgo 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, bem como de suas autarquias, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.

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 e suas autarquias, 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 A Ouvidoria Geral atuará juntamente com a Controladoria Geral Municipal, tendo como responsável o Controlador Geral Interno, que atuará também como Ouvidor-Geral.

Art. 4º 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;



# Prefeitura Municipal de Caiana

Adm.: 2017/2020 – Construindo uma nova história!

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 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;

Art. 5º 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 - 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, bem como às autarquias competentes 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;

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;



# Prefeitura Municipal de Caiana

Adm.: 2017/2020 – Construindo uma nova história!

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

Art. 6º 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.

## CAPÍTULO II

### DA ESTRUTURA DA OUVIDORIA

Art. 7º Integram a estrutura da Ouvidoria Geral:

I – O Ouvidor-Geral;

II – Demais servidores auxiliares.

## CAPÍTULO III

### DO OUVIDOR-GERAL

Art. 8º O Ouvidor-Geral será servidor público efetivo, designado através de portaria pelo Prefeito Municipal.

§ 1º O servidor designado para atuar como Ouvidor-Geral do Município perceberá uma função gratificada equivalente a 30% do valor do menor vencimento da tabela de vencimentos do Município, a qual não incorpora aos vencimentos do servidor sob qualquer hipótese.

§ 2º Em caso de férias ou afastamento superiores a 30 (trinta) será designado seu substituto.

Art. 9º 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. 10º Compete ao Ouvidor-Geral do Município:

I – propor ao executivo municipal 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, órgão ou autarquia competente, monitorando a providência adotada por ela;



# Prefeitura Municipal de Caiana

Adm.: 2017/2020 – Construindo uma nova história!

- 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 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 e suas autarquias, 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 chefe do poder do executivo municipal;
- VII - requisitar, diretamente e sem qualquer ônus, de qualquer órgão municipal, da administração direta e indireta e suas autarquias, 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, às suas autarquias, 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. 11 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. 12 Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogando as disposições em contrário.

**GABINETE DO PREFEITO**, em 12 de dezembro de 2019.

  
**MAURÍCIO PINHEIRO FERREIRA**

**Prefeito Municipal**