

LEI Nº 162/2023

"Institui a Ouvidoria Geral do Município de Barão de Grajaú-MA e dá outras providências."

A PREFEITA MUNICIPAL DE BARÃO DE GRAJAÚ, ESTADO DO MARANHÃO, no uso de suas atribuições legais que lhe cômpe a Lei Orgânica do Município, **FAZ SABER QUE O POVO ATRAVÉS DE SEUS REPRESENTANTES APROVOU E EU SANCIONO A PRESENTE LEI;**

CAPITULO 1 DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º - Fica criada a Ouvidoria Geral do Município de Barão de Grajaú-MA, 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 - 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 inciso I do § 3º do art.37 da Constituição Federal, podendo receber ainda, sugestões e elogios.

Art. 3º - Para os efeitos desta Lei considera-se: 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 e 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 ao serviço público;

VI - Denúncia: comunicação de prática do 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;

VII - Elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.

Calista

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 - 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 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;

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

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;

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 - Ouvidor-Geral;

II - Servidor auxiliar.

CAPÍTULO III DO OUVIDOR-GERAL

Art. 7º - O Ouvidor-Geral será servidor nomeado e designado através de portaria pelo(a) Prefeito(a) Municipal.

§ 1º O servidor designado para atuar como Ouvidor-Geral do Município, perceberá remuneração nos mesmo moldes dos secretários municipais.

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

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

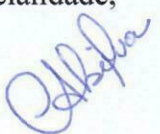
Art. 9º - Compete ao Ouvidor-Geral do Município;

I - Propor a normatização do acesso ao Sistema de Ouvidoria, informando, padronizando e divulgando os seus procedimentos;

II - Analisar a demanda apresentada ao sistema de ouvidoria, monitorando e apresentando providências para a demanda;

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, 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 de Administração, a qual está submetido;

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.

Art. 10º - O servidor auxiliar será servidor municipal nomeado pelo(a) Prefeito(a) Municipal por meio de portaria.

§ 1º Será de incumbência do servidor auxiliar, colaborar com o ouvidor-geral no desempenho de todas as competências atribuídas ao ouvidor-geral nesta lei.

§ 2º O servidor público municipal designado para desempenhar a função de servidor auxiliar do ouvidor-geral, receberá por tal ocupação remuneração habitual ao seu cargo.

§ 3º O servidor auxiliar, no exercício de suas funções, deverá guardar sigilo referente as informações levadas a seu conhecimento nos casos em que a lei e o usuário expressamente o requerer.

CAPÍTULO IV **DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

Art. 11º - O Regimento Interno da Ouvidoria Municipal deve ser instituído por meio de Decreto no prazo de 60 dias a contar da data da publicação desta Lei.

Gabinete da Prefeita Municipal de Barão de Grajaú-MA, 20 de Março de 2023.



CLAUDIMÊ ARAÚJO LIMA
Prefeita Municipal de Barão de Grajaú-MA