



LEI Nº 361, de 24 de Novembro de 2021

EMENTA: Dispõe sobre a criação da Ouvidoria Geral do Município e dá outras providências.

O PREFEITO CONSTITUCIONAL DO MUNICÍPIO DE BARRA DE GUABIRABA, estado de Pernambuco, no uso de suas atribuições legais e de acordo com o que preceitua a Lei Orgânica Municipal, faz saber que a Câmara de Vereadores aprovou e eu sanciono e promulgo a seguinte Lei:

Art. 1º. Fica criada a Ouvidoria Geral do Município de Barra de Guabiraba, estado de Pernambuco, vinculado à unidade de Controle Interno da Prefeitura de Barra de Guabiraba-PE, 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 inc. I do § 3º do art.37 da Constituição Federal, podendo receber ainda, sugestões e elogios.

Art. 3º. Para os efeitos desta Lei, consideram-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;
- 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. 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, trimestralmente, relatório de suas atividades e avaliação da qualidade dos serviços públicos municipais;
- VII - encaminhar relatório mensalmente de suas atividades ao Coordenador do Controle Interno que encaminhará 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. Compete à Ouvidoria Geral do Município:

- 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.



Art. 6º. As eventuais despesas decorrentes da aplicação da presente Lei serão suportadas pelas respectivas dotações orçamentárias.

Art. 7º. 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. 8º. Esta lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.



Diogo Carlos de Lima Silva

Prefeito do Município de Barra de Guabiraba/PE

