

Lei nº 194 de 18 de novembro de 2022.

"Dispõe sobre a criação da Ouvidoria-Geral do Município e dá outras Providências."

O Prefeito Municipal de Aroeiras do Itaim, Estado do Piauí faz saber, que a Câmara Municipal aprova e ele sanciona a seguinte Lei

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º. É criada a Ouvidoria-Geral do Município, vinculada ao Gabinete do Prefeito do Município de Aroeiras do Itaim - PI, 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 Para os efeitos desta Lei, considera-se:

- I. Usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviços públicos;
- 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



Prefeitura Municipal de Aroeiras do Itaim

CNPJ sob nº. 07.165.549/0001-85

Rua Aristarco Pereira - nº. 190

CEP: 64.612-000

- 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;
 - IX. Solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração;
 - X. Pedido de Simplificação: Proposição de melhoria voltada à racionalização de exigências e de procedimento na prestação de serviços pela Administração Pública, eliminando formalidades desnecessárias para as finalidades almejadas.

CAPÍTULO II DAS ATRIBUIÇÕES

Art. 3º São atribuições da Ouvidoria-Geral do Município:

- I. Atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei nº 13.460, de 2017;
- II. Promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- III. Acompanhar a prestação dos serviços públicos, visando a garantir a sua efetividade e propor medidas para o seu aperfeiçoamento;



Prefeitura Municipal de Aroeiras do Itaim

CNPJ sob nº. 07.165.549/0001-85

Rua Aristarco Pereira - nº. 190

CEP: 64.612-000

- IV. Receber, analisar e responder às manifestações a ela encaminhadas;
- V. Encaminhar às autoridades competentes as manifestações, solicitar informações a respeito das mesmas, acompanhando o tratamento e a sua efetiva conclusão;
- VI. Atender o usuário de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;
- VII. Manter banco de dados e arquivos atualizados com toda a documentação relativa às denúncias, reclamações, sugestões ou elogios recebidos, assegurado livre acesso para a Controladoria Geral do Município.
- VIII. Promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Art. 4º Com vistas à realização dos seus objetivos, a Ouvidoria-Geral deve:

- I. receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos;
- II. elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.



CAPÍTULO III DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 5º A Ouvidoria deverá receber, analisar e responder às manifestações em linguagem clara e objetiva.

Art. 6º Não será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei sob pena de responsabilidade do agente público.

1º. As manifestações serão identificadas, entretanto, não cabe à Ouvidoria fazer exigências quanto à identificação que inviabilizem sua apresentação.

§ 2º. São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação da manifestação.

§ 3º. A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

§ 4º. No caso de manifestação feita por meio eletrônico, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá ser requerido meio de certificação da identidade do requerente.

§ 5º. As manifestações apresentadas em outros órgãos da Administração deverão ser protocolizadas e encaminhadas imediatamente à Ouvidoria-Geral do Município, sob pena de responsabilidade do agente faltoso.

Art. 7º As manifestações poderão ser apresentadas por meio dos seguintes canais de comunicação:

- I. por meio de formulário eletrônico, que estará disponível no site oficial do Município de Aroeiras do Itaim - PI;
- II. por correspondência convencional;

- III. no posto de atendimento presencial exclusivo;
- IV. por endereço eletrônico;
- V. por telefone.

Parágrafo único. A manifestação feita verbalmente será, imediatamente, reduzida a termo.

Art. 8º Recebida a manifestação, a Ouvidoria deverá classificá-la como reclamação, denúncia, sugestão, elogio e solicitação, de acordo com as definições constantes nesta Lei.

§ 1º A classificação atribuída pelo usuário quando do encaminhamento da manifestação poderá ser alterada pela Ouvidoria se verificado que não está adequada.

§ 2º As manifestações serão encaminhadas às autoridades responsáveis para as devidas providências, se for o caso.

Art. 9º O procedimento de análise das manifestações observará os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

Parágrafo único. A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende as seguintes etapas:

- I. recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;
- II. emissão de comprovante de recebimento da manifestação com o respectivo número de protocolo;
- III. análise e obtenção de informações, quando necessário;
- IV. decisão administrativa final;
- V. ciência ao usuário.

Art. 10. A Ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até trinta dias contados do recebimento, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período.

§ 1º. Recebida a manifestação, a Ouvidoria deverá realizar análise prévia e, caso necessário, no prazo máximo de cinco dias, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

§ 2º. Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, em até dez dias a contar do seu recebimento a Ouvidoria deverá solicitar a complementação de informações que deverá ser atendida em até vinte dias, sob pena de arquivamento da manifestação.

§ 3º. 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.

§ 4º. A Ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente aos agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de 20 (vinte) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Art. 11. Quando a manifestação for denúncia, desde que contenha elementos mínimos de autoria e materialidade, deverá ser encaminhada para o órgão de controle interno e posteriormente ao controle externo para as devidas providências.

§ 1º. Esgotado o prazo de que trata essa Lei sem a conclusão do procedimento de apuração da denúncia pelo órgão de controle interno, considera-se como conclusiva a comunicação com o encaminhamento aos órgãos de controle competentes.

§ 2º. O órgão de controle interno encaminhará à Ouvidoria-Geral o resultado final do procedimento de apuração da denúncia que

deverá dar conhecimento ao usuário acerca dos desdobramentos da sua manifestação.

CAPÍTULO IV DO RELATÓRIO DE GESTÃO

Art. 12. A Ouvidoria-Geral deverá elaborar, anualmente, no mês de dezembro, relatório de gestão, que irá consolidar as informações referentes ao recebimento, análise e resposta às manifestações recebidas e, com base nelas, apontará as falhas e sugerirá melhorias na prestação dos serviços públicos.

Art. 13. O relatório de gestão deverá indicar, ao menos:

- I. o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II. os motivos das manifestações;
- III. a análise dos pontos recorrentes;
- IV. as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Art. 14. O relatório de gestão será:

- I. encaminhado ao Prefeito Municipal;
- II. disponibilizado integralmente na página oficial do Município na internet.

CAPÍTULO V DA ORGANIZAÇÃO

Art. 15. – A estrutura da Ouvidoria será composta de:

- I- 01 (um) Ouvidor Geral Municipal;
- II- Assessoria técnica;



Prefeitura Municipal de Aroeiras do Itaim

CNPJ sob nº. 07.165.549/0001-85

Rua Aristarco Pereira - nº. 190

CEP: 64.612-000

III- Assistência de serviços;

§ **1º.** Fica criado o cargo de Ouvidor Municipal que será de provimento em comissão, de livre nomeação e exoneração nomeado pelo Prefeito Municipal, o qual responderá pela titularidade e direção da Ouvidoria Geral Municipal, com remuneração e com os mesmos benefícios do cargo de assessor jurídico.

§ **2º.** O ocupante do cargo de Ouvidor Geral Municipal deverá possuir nível de escolaridade superior e não possuir antecedentes criminais que desabonem a sua reputação.

Art. 16 - A Ouvidoria contará com a seguinte estrutura mínima:

- I. Espaço físico para atendimento presencial que permita discrição e a manutenção do sigilo do conteúdo das manifestações apresentada e poderá mediante ato administrativo próprio, nomear servidores para se colocar a sua disposição;
- II. O ouvidor-geral poderá criar grupos de trabalho comissões em caráter transitório, para o desenvolvimento de estudos e levantamento de dados de relevantes interesses na área de atuação;
- III. Sistema informatizado com formulário próprio para permitir que o usuário possa registrar manifestações, relatos e petições a que se refere o inciso I do art. 2º desta norma, que disponha, no mínimo, dos seguintes requisitos:
 - a) acesso via internet;
 - b) geração automática de protocolo;
 - c) meios para acompanhamento do andamento da demanda;
- IV. controles e registros de acesso; e
- V. meios informatizados que permitam a pseudonimização das demandas recebidas; e

VI. Número de telefone e caixa de e-mail institucionais e permanentes com destinação única ao serviço de Ouvidoria.

§ 1º. Os dados necessários para assegurar o acesso dos usuários aos meios de comunicação com a Ouvidoria serão publicados no site oficial da Prefeitura Municipal de Aroeiras do Itaim - PI, em local de fácil acesso.

§ 2º. A ouvidoria contará com corpo de servidores compatível com o adequado exercício das competências previstas nesta norma.

§ 3º. Permite-se à Ouvidoria a utilização de base de dados e sistema informatizado, cedidos por órgãos públicos, por meio de acordo de cooperação, ou pela filiação a rede de ouvidorias que forneçam esse serviço, desde que obedecidos critérios técnicos que garantam a segurança e o sigilo dos dados.

CAPÍTULO VI DISPOSIÇÕES FINAIS

17. 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.

Parágrafo Único 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. 18. As autoridades ou servidores da Administração Municipal prestarão colaboração e informações à Ouvidoria-Geral do Município nos assuntos que lhe forem pertinentes, submetidos à apreciação de referido Órgão.

Art. 19. As despesas decorrentes desta Lei, ocorrerão por conta de dotação orçamentária própria, sob rubrica nº 0412200221010000.

Art. 20. A instituição de unidades setoriais de Ouvidorias poderá ser feita por ato regulamentador específico.




Estado do Piauí
Prefeitura Municipal de Aroeiras do Itaim
CNPJ sob nº. 07.165.549/0001-85
Rua Aristarco Pereira - nº. 190
CEP: 64.612-000

Art. 21. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se disposições em contrário.

Prefeito Municipal, de Aroeiras do Itaim-PI, em 25 de outubro de 2022

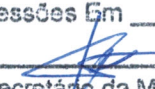
REGISTRE-SE, PUBLIQUE-SE E CUMPRA-SE.

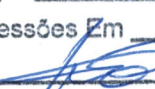

Edmilson Francisco de Deus
Prefeito Municipal


A ordem do dia da Sessão de hoje
Sala das Sessões da Câmara Municipal
Aroeiras do Itaim - Piauí

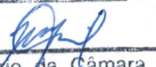
Em 18 / 11 / 22


Presidente

Aprovado em primeira
Discussão por unanimidade
Sala das Sessões Em 18 / 11 / 22

Secretário da Mesa Diretora

Aprovado em segunda
Discussão por unanimidade
Sala das Sessões Em 18 / 11 / 22

Secretário da Mesa Diretora

A SANÇÃO
Sala das Sessões, Em 18 / 11 / 22

Presidente

LEVADO A SANÇÃO NESTA DATA
Câmara Municipal de Aroeiras do Itaim - PI
Em: 18 / 11 / 22

Secretário da Câmara

Sancionada e Registrada nesta data
Sobre o nº 194 no livro de nº
de registro de Leis e Resoluções Municipais
as folhas é publicada mediante
a fixação da cópia no quadro de aviso desta
prefeitura
Aroeiras do Itaim-PI. 18 / 11 / 22


Chefe do Depart. Administ

SANCIONADO
Nesta data 18 / 11 / 22

Prefeito Municipal

JUSTIFICATIVA

Sr. Presidente e Srs. Vereadores,

Com cumprimentos cordiais a Vossa Excelência, nobre Presidente desta Casa Legislativa, bem assim, destacado aos demais Senhores Vereadores, na oportunidade aprazada em que estamos enviando para apreciação da nobre edilidade o Projeto de Lei que dispõe sobre a criação Ouvidoria-Geral do Município de Aroeiras do Itaim – PI.

Trata-se de criação da Ouvidoria Geral do Município de Aroeiras do Itaim - PI, o qual visa ao atendimento do Inciso I, do Parágrafo 3º do Art. 37 da Constituição Federal, e ao que estabelece ao cumprimento da Lei Federal nº 13.460/2017 de 26 de junho de 2017, especificamente em seu Capítulo VII, Art. 25, III, o qual torna-se obrigatório a implantação da Ouvidoria em todos os Municípios.

Por derradeiro, solicito aos nobres Vereadores apreciação e consequente aprovação do respectivo Projeto de Lei, para atender as demandas da Constituição Federal e a Lei Federal nº 13.460/2017.

Sendo só o que se me depara no momento, sirvo-me do ensejo para renovar a V. Exas., protestos de estima e consideração.

PREFEITURA MUNICIPAL DE



CRESCENDO COM O POVO

Estado do Piauí

Prefeitura Municipal de Aroeiras do Itaim

CNPJ sob nº. 07.165.549/0001-85

Rua Aristarco Pereira - nº. 190

CEP: 64.612-000



Edmilson Francisco de Deus

PREFEITO MUNICIPAL