



ESTADO DA PARAÍBA
PREFEITURA MUNICIPAL DE MOGEIRO
GABINETE DO PREFEITO
CNPJ: 08.866.501/0001-67

Avenida Presidente João Pessoa, 47, Centro, Mogeiro – PB
CEP: 58.375-000 Tel (83) 3266-1033

LEI Nº 320/2019

**INSTITUI A OUVIDORIA GERAL
DO MUNICÍPIO E DÁ OUTRAS
PROVIDENCIAS.**

JOSÉ ALBERTO FERREIRA, Prefeito do Município de Mogeiro, Estado da Paraíba, no uso de suas atribuições legais, faço saber que a Câmara Municipal de Vereadores aprovou e eu sanciono 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, 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 ou 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 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;





ESTADO DA PARAÍBA
PREFEITURA MUNICIPAL DE MOGEIRO
GABINETE DO PREFEITO
CNPJ: 08.866.501/0001-67

Avenida Presidente João Pessoa, 47, Centro, Mogeiro – PB
CEP: 58.375-000 Tel (83) 3266-1033

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 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 e 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 competente para a prestação por responsabilidade, objeto de reclamações ou pedidos de informações, na forma do inciso 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;



ESTADO DA PARAÍBA
PREFEITURA MUNICIPAL DE MOGEIRO
GABINETE DO PREFEITO
CNPJ: 08.866.501/0001-67

Avenida Presidente João Pessoa, 47, Centro, Mogeiro – PB
CEP: 58.375-000 Tel (83) 3266-1033

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 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



ESTADO DA PARAÍBA
PREFEITURA MUNICIPAL DE MOGEIRO
GABINETE DO PREFEITO
CNPJ: 08.866.501/0001-67

Avenida Presidente João Pessoa, 47, Centro, Mogeiro – PB
CEP: 58.375-000 Tel (83) 3266-1033

DA ESTRUTURA DA OUVIDORIA

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

I- O Ouvidor-Geral;

II- Demais servidores auxiliares.

CAPÍTULO III
DO OUVIDOR-GERAL

Art. 7º. O Ouvidor-Geral será servidor público efetivo, designado através de portaria pelo Prefeito Municipal.

PARÁGRAFO ÚNICO: Em caso de férias ou afastamento superior a 30 (trinta) dias será designado seu substituto.

Art. 8º. 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. 9º. Compete ao Ouvidor-Geral do Município:

I- propor ao Secretário da Pasta 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 competente, monitorando a providência adotada por ela;

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



ESTADO DA PARAÍBA
PREFEITURA MUNICIPAL DE MOGEIRO
GABINETE DO PREFEITO
CNPJ: 08.866.501/0001-67

Avenida Presidente João Pessoa, 47, Centro, Mogeiro – PB
CEP: 58.375-000 Tel (83) 3266-1033

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, resguardada 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;

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.

CAPÍTULO IV
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 10. A Ouvidoria elaborará seu regimento interno no prazo de 60 (sessenta) dias após a publicação desta Lei que será submetido à apreciação do Prefeito Municipal, que o instituirá por Decreto.

Art. 11. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogando as disposições em contrário.



ESTADO DA PARAÍBA
PREFEITURA MUNICIPAL DE MOGEIRO
GABINETE DO PREFEITO
CNPJ: 08.866.501/0001-67

Avenida Presidente João Pessoa, 47, Centro, Mogeiro – PB
CEP: 58.375-000 Tel (83) 3266-1033

Gabinete do Prefeito Constitucional do Município de Mogeiro, Estado da Paraíba, 31 de outubro de 2019.


José Alberto Ferreira
PREFEITO CONSTITUCIONAL