

**LEI nº 3.009/2019**

Dispõe sobre a criação, a estrutura e o funcionamento da Ouvidoria no Município de Dezesseis de Novembro e dá outras providências.

ADEMIR JOSE ANDRIOLI GONZATTO, Prefeito de Dezesseis de Novembro, RS, faz saber que a Câmara Municipal de Vereadores aprovou e eu sanciono e promulgo a seguinte lei.

**CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º. Fica criada a Ouvidoria do Município de Dezesseis de Novembro, 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 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, 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;

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 do Município tem as seguintes atribuições:

I - receber e encaminhar ao órgão competente, 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, semestralmente, relatório de suas atividades e avaliação da qualidade dos serviços públicos municipais;

VII - encaminhar relatório semestral de suas atividades ao Prefeito;

VIII - realizar ou apoiar iniciativas de cursos, seminários, encontros, debates, pesquisas e treinamento que tratam sobre temas da Ouvidoria;

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 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. A Ouvidoria do Município de Dezesseis de Novembro terá a seguinte estrutura administrativa:

I - Ouvidor.

CAPÍTULO III DO OUVIDOR

Art. 7º. O Ouvidor será servidor público efetivo estável ou em estágio probatório, designado através de portaria pelo Prefeito Municipal por tempo indefinido.

§ 1º O servidor designado para atuar como Ouvidor do Município perceberá uma gratificação especial equivalente a 1 (Um) PR, 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.

§ 3º O Ouvidor gozará de autonomia e independência.

§ 4º Não poderá ser escolhido para exercer as atividades junto à Ouvidoria o servidor que tenha sido, nos últimos cinco anos:

I - responsabilizado por atos julgados irregulares, pelo Tribunal de Contas do Estado ou pelo Poder Judiciário;

II - punido por ato lesivo ao patrimônio público, em processo disciplinar, por decisão da qual não caiba recurso na esfera administrativa, em qualquer esfera de governo;

III - condenado em processo criminal com trânsito em julgado ou por um colegiado:

a) por crime contra o Patrimônio;

b) por crime contra a Administração Pública;

c) por crime contra o Sistema Financeiro Nacional;

d) por prática de ato de improbidade administrativa.

§ 5º O servidor integrante da Ouvidoria que vier a ter, contra si, a aplicabilidade de qualquer das penalidades previstas no § 3º ficará automaticamente destituído da função.

Art. 8º. O Ouvidor, 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 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;

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 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 DOS PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS

Art. 10. Todas as demandas apresentadas à Ouvidoria serão documentadas, em ordem cronológica, constando obrigatoriamente em seu registro, no mínimo:

- I - data do recebimento da demanda;
- II - tipo de demanda (esclarecimento, reclamação, crítica, elogio, dúvida, sugestão, denúncia, outros);
- III - nome do demandante, salvo quando acobertado pelo anonimato, oportunidade em que não geram obrigatoriedade de aviso de recebimento, informações e/ou resposta;
- IV - categoria (servidor público, agente político, munícipe, outros);
- V - dados para contato (endereço, telefone e/ou e-mail do demandante, outros), salvo quando advindo do anonimato;
- VI - forma de contato mantido (pessoalmente, por telefone, carta, e-mail, fax, outros);
- VI - protocolo de acompanhamento no sistema de controle;
- VII - secretaria, setor ou pasta envolvida;
- VIII - manifestação/situação apresentada;
- IX - data do envio à secretaria, setor ou pasta envolvida;
- X - resposta encaminhada pela secretaria, setor ou pasta envolvido/a;
- XI - data da resposta;
- XII - contatos com o demandante;
- XIII - data dos contatos com o demandante; e
- XIV - situação (ativa, em curso, finalizada, arquivada).

Art. 11. No cumprimento de suas atribuições, o ouvidor contará com a colaboração de gestores, secretários e servidores, para



o que deverá formalizar solicitação às unidades ou aos órgãos da administração em que estejam lotados.

Art. 12. O funcionamento da Ouvidoria se dará da seguinte forma, salvo em situações que demandem procedimentos diversos:

- I - efetivação do registro;
- II - análise do registro;
- III - encaminhamento do registro;
- IV - gerenciamento da questão pelo responsável;
- V - retorno à Ouvidoria;
- VI - resposta ao autor do registro; e
- VII - arquivamento.

§ 1º Recebidas as manifestações, a Ouvidoria do Município fará o encaminhamento, seguindo a linha hierárquica institucional, para que esta dê conhecimento de seu teor aos envolvidos.

§ 2º Competirá ao chefe hierárquico encaminhar à Ouvidoria resposta acerca dos encaminhamentos dados à matéria objeto da manifestação, observados os prazos estabelecidos pela Ouvidoria e constantes nesta Lei.

§ 3º Quando a linha hierárquica revelar-se insuficiente ou ineficaz para oferecer resposta à determinada demanda, o assunto será encaminhado ao Prefeito.

Art. 13. A Ouvidoria não será responsável pela apuração de reclamações ou denúncias, ou por qualquer providência decorrente de processo administrativo que venha a ser instaurado a partir de ações por ela desenvolvidas.

Art. 14. A Ouvidoria do Município de Dezesseis de Novembro receberá os seguintes tipos de manifestação:

- I - elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou o atendimento recebido;
- II - sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo Município;
- III - solicitação: requerimento de adoção de providência por parte do Município;
- IV - reclamação: demonstração de insatisfação relativa ao serviço do Município;
- V - denúncia: receber e apurar denúncias, reclamações e representações sobre atos considerados ilegais, arbitrários, desonestos, ou que contrariem o interesse público, praticados por servidores públicos do Município, empregados da Administração Indireta, agentes



políticos, ou por pessoas, físicas ou jurídicas, que exerçam funções paraestatais, mantidas com recursos públicos;

Parágrafo único. A Ouvidoria dará ciência do recebimento ao remetente de qualquer das manifestações descritas neste artigo em até cinco dias úteis, salvo quando acobertado pelo anonimato, oportunidade em que não geram obrigatoriedade de aviso de recebimento, informações e/ou resposta.

Art. 15. A secretaria, setor ou pasta que forem indicados em manifestação dirigida à Ouvidoria deverão pronunciar-se sobre o objeto das demandas nos seguintes prazos:

I - sugestão: dez dias úteis a contar do recebimento;

II - solicitação: dez dias úteis a contar do recebimento;

III - reclamação: quinze dias úteis a contar do recebimento;

e

IV - denúncia: quinze dias úteis a contar do recebimento.

Parágrafo único. A apresentação das respostas poderá ser prorrogável por igual período, uma única vez, mediante justificativa apresentada e deferida pelo Ouvidor, desde que dentro dos prazos estabelecidos neste artigo.

Art. 16. Não havendo resposta por parte do setor responsável, dentro dos prazos referidos no artigo 15, o Ouvidor, no uso de suas atribuições, solicitará providências junto ao setor hierárquica e imediatamente superior.

Parágrafo único. O não cumprimento dos prazos dispostos no artigo 18 sujeitará responsável à apuração de sua responsabilidade, através dos procedimentos administrativos pertinentes, mediante representação do Ouvidor.

Seção I Do elogio

Art. 17. O elogio direcionado a agente específico deve ser a ele encaminhado, dando-se ciência ao superior hierárquico, bem como ao departamento pessoal, para eventual registro em folha funcional.

Parágrafo único. No caso do elogio, é conclusiva a resposta que contenha informação sobre o recebimento e, se for o caso, o encaminhamento.

Seção II Da sugestão



Art. 18. Recebida a sugestão, a Ouvidoria deverá encaminhá-la às áreas responsáveis para análise e, se necessário, providências.

Parágrafo único. Será considerada conclusiva a resposta que oferece ao interessado a análise prévia realizada, bem como as medidas promovidas nas áreas internas, ou a justificativa, no caso de impossibilidade de fazê-lo.

Seção III **Da solicitação e da reclamação**

Art. 19. Recebida a solicitação ou a reclamação, a Ouvidoria deverá encaminhá-la às áreas responsáveis para análise e, se necessário, providências.

§ 1º Entende-se por conclusiva a resposta que encerra o tratamento da manifestação, oferecendo solução de mérito ou informando a impossibilidade de seu prosseguimento.

§ 2º A Ouvidoria deverá informar ao Prefeito a existência de reclamação praticada agente político ou servidor público.

Seção IV **Da denúncia**

Art. 20. Para o recebimento pela Ouvidoria, a denúncia deverá conter elementos mínimos de autoria e materialidade.

§ 1º No caso da denúncia, entende-se por conclusiva a resposta que contenha informação sobre encaminhamento aos órgãos internos competentes para a apuração dos fatos e os resultados da apuração.

§ 2º A denúncia poderá ser encerrada quando:

I - estiver dirigida a órgão manifestamente incompetente para dar-lhe tratamento;

II - não apresentar elementos mínimos indispensáveis à sua apuração; ou

III - seu autor descumprir os deveres de expor os fatos conforme a verdade; de proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé; agir de modo temerário; ou deixar de prestar as informações que lhe forem solicitadas para o esclarecimento dos fatos.

§ 3º A Ouvidoria deverá informar ao Prefeito a existência de denúncia praticada por servidores do Executivo.

§ 4º Caso não haja indícios de procedência do fato denunciado, o Ouvidor deverá arquivá-la, fundamentando sua decisão.



§5º Não serão aceitas denúncias que já estiverem judicializadas.

CAPÍTULO IV DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 21. O Prefeito, o Vice-Prefeito, Secretários, Chefes e demais servidores que compõem a estrutura organizacional do Poder Executivo deverão cooperar com a Ouvidoria no exercício de suas atribuições, facilitando, sempre que necessário e possível, o seu acesso a serviços, informações e servidores.

Art. 22. O Prefeito poderá definir instruções complementares, regulamentando as ações da Ouvidoria, mediante decreto.

Art. 23. O acesso do cidadão à Ouvidoria Municipal poderá ser realizado por meio do site/email e/ou nº de telefone a ser implementado.

Art. 23. Os casos omissos serão resolvidos pelo Prefeito.

Art. 24. As despesas decorrentes desta Lei serão suportadas por dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessário.

Art. 25. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Gabinete do Prefeito de Dezesseis de Novembro, RS; aos 18 de Junho de 2.019.

ADEMIR JOSE ANDRIOLI GONZATTO
Prefeito

Registre-se e publique-se

Romaldo Jose Scheeren Porsch
Secretário de Administração