

LEI MUNICIPAL Nº 1077/2022

EMENTA: Regulamenta a Ouvidoria do Município de Carnaíba-PE, cria o Conselho do Usuário dos Serviços Públicos e dá outras providências.

O Prefeito do Município de Carnaíba-PE, Estado de Pernambuco, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pela Lei Orgânica do Município, FAÇO SABER que o plenário da Câmara Municipal de vereadores APROVOU em sessões ordinárias, e eu SANCIONO a seguinte Lei:

CAPÍTULO I – DA OUVIDORIA MUNICIPAL

Art. 1º - Fica criada a Ouvidoria do Município de Carnaíba/PE, cuja finalidade será garantir o direito dos usuários de serviços públicos de apresentarem suas manifestações perante a Administração local.

Art. 2º - Compete a Ouvidoria Municipal:

I - Receber e analisar reclamações, sugestões, solicitações, denúncias, elogios e demais manifestações referentes aos serviços públicos prestados pelos órgãos e entidades da Administração direta e indireta e à conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços e encaminhá-las, conforme a matéria, ao órgão ou entidade competente;

II - Monitorar as providências adotadas pelos órgãos ou entidades, a partir das manifestações de cidadãos encaminhadas pela Ouvidoria do Município;

III - cobrar respostas dos órgãos ou entidades a respeito das manifestações a eles encaminhadas e levar ao conhecimento da autoridade superior do órgão ou entidade os eventuais descumprimentos;

IV - Manter o cidadão informado sobre o andamento e o resultado das reclamações, sugestões, solicitações e denúncias apresentadas;

V - Fazer recomendações para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, sugerindo a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;

VI - Promover a mediação e a conciliação de conflitos entre cidadãos e órgãos, entidades ou agentes da Administração Pública Municipal Direta e Indireta;

VII - Manter registro de todos os atendimentos prestados pela Ouvidoria por tema, assunto, data de recebimento e das respostas aos cidadãos das providências adotadas;

VIII - Produzir estatísticas indicativas do nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados no âmbito da Administração Pública Municipal, com base nas manifestações recebidas;

IX - Promover capacitação e treinamento em temas relacionados às atividades de ouvidoria;

X - Elaborar, anualmente, relatório de suas atividades para apresentação a Secretaria de Administração, que o encaminhará ao Gabinete do Prefeito Municipal;

XI - Promover a divulgação de suas atividades;

XII - Estimular a participação dos cidadãos no acompanhamento e controle social das atividades e serviços públicos prestados pelos órgãos e entidades da administração direta e indireta;

XIII - Estabelecer canais de comunicação com o cidadão que facilitem e agilizem o fluxo de informações e a solução de suas demandas.

§ 1º - Qualquer pessoa, natural ou jurídica, poderá, diretamente, ou mediante representação, apresentar à Ouvidoria do Município reclamação, sugestão, solicitação, denúncia e elogio referente a serviços públicos prestados pelos órgãos e entidades da administração pública direta e indireta.

§ 2º - A Ouvidoria deverá fornecer resposta conclusiva ao usuário no prazo máximo de 30 (trinta) dias, prorrogável uma única vez, por igual período

§ 3º - Observado o prazo previsto no § 2º, a Ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade competente, as quais devem ser respondidas no prazo de 20 (vinte) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

§ 4º - A Ouvidoria deve garantir acesso restrito à identidade do usuário e às demais informações pessoais constantes das manifestações recebidas, nos termos da Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

§ 5º - A Ouvidoria poderá receber e analisar manifestações anônimas, devendo encaminhá-las desde que apresentem elementos suficientes à verificação dos fatos descritos.

§ 6º - As recomendações de que trata o inciso V deste artigo devem ser encaminhadas formalmente, com suas respectivas justificativas, à autoridade superior do órgão ou entidade.

Art. 3º - A Ouvidoria do Município será dirigida pelo Ouvidor, que será nomeado pelo Prefeito Municipal, dentre servidores municipais efetivos, para um mandato de 02 (dois) anos, permitida a recondução uma única vez, por igual período.

§ 1º - O Ouvidor será substituído, nos seus impedimentos, por um servidor com conhecimentos sobre o papel da Ouvidoria e seu funcionamento.

§ 2º - O Ouvidor poderá ser destituído por iniciativa do Prefeito.

Art. 4º - O Ouvidor do Município, que atuará de forma a permitir transparência, imparcialidade, informalidade e celeridade em seus procedimentos, tem as seguintes atribuições:

I - Dirigir, coordenar, avaliar e controlar as atividades e serviços da Ouvidoria do Município;

II - Representar a Ouvidoria perante os demais órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal, dos demais Poderes e perante a sociedade;

III - Orientar os serviços relativos às atividades da Ouvidoria, assegurando a sua uniformização e eficiência, zelando pelo controle de sua qualidade;

IV - Definir com os dirigentes dos órgãos e entidades da Administração direta e indireta procedimentos para que as demandas apresentadas sejam rápida e adequadamente examinadas, encaminhadas e respondidas;

V - Interagir com os órgãos e entidades da administração direta e indireta do Município, especialmente para acompanhar as providências adotadas por esses órgãos e entidades em razão de reclamações, sugestões, solicitações ou denúncia apresentadas;

VI - Facilitar o acesso dos cidadãos ao serviço da Ouvidoria do Município, simplificando seus procedimentos;

VII - Apresentar anualmente a Secretaria de Administração, para encaminhamento ao Gabinete do Prefeito Municipal, relatório de gestão, contendo síntese das manifestações, sugestões de melhorias para as falhas apontadas, de acordo com o inciso II do art. 14 e do art. 15 da Lei Federal Nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

VIII - Sugerir soluções de problemas identificados à autoridade superior do órgão ou entidade;

IX - Propor a correção de erros, omissões ou abusos cometidos no atendimento aos usuários dos serviços públicos;

X - Atuar na prevenção e solução de conflitos;

Art. 6º - Para o pleno exercício de suas atribuições, é assegurado ao Ouvidor:

I - Requisitar informações ou cópia de documentos aos órgãos e entidades da administração municipal direta e indireta, fixando prazo razoável para o seu atendimento;

II - Participar de reuniões e eventos em órgãos ou entidades da administração direta e indireta relacionados à sua área de atuação.

Art. 7º - O Ouvidor, quando for o caso, deve guardar sigilo das informações levadas ao seu conhecimento no exercício das funções.

Art. 8º - A Ouvidoria do Município contará com o apoio administrativo e suporte técnico-operacional da Secretaria de Administração.

Art. 9º- Fica criada a Função Gratificada pelo exercício da função de Ouvidor, símbolo FGO, com remuneração de R\$ 600,00(seiscentos reais).

CAPÍTULO II – DO CONSELHO DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 10º - Fica criado o Conselho Municipal dos Usuários dos Serviços Públicos, órgão de caráter consultivo e popular que garante a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos executados no Município de Carnaíba.

Art. 11º - Competirá ao Conselho Municipal dos Usuários dos Serviços Públicos as seguintes atribuições:

I - Acompanhar a prestação dos serviços públicos de competência municipal;

II - Participar na avaliação dos serviços;

III - Propor melhorias na prestação dos serviços;

IV - Contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário;

V - Acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor municipal;

Art. 12º - O Conselho Municipal dos Usuários dos Serviços Públicos, em respeito aos critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, com vistas ao equilíbrio em sua representação, será composto por 7 (sete) membros titulares, dentre eles:

I - 03 (três) representantes da Administração Pública Municipal;

II – 01 (um) representante do Poder Legislativo Municipal; e

III – 03 (três) representantes da sociedade.

Art. 13º - Os conselheiros não receberão quaisquer tipos de remuneração pelas tarefas e serviços prestados a favor da coletividade, porém, suas atividades serão consideradas relevantes e indispensáveis à boa execução e prestação do serviço público municipal.

Art. 14º - O conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos será composto por 01 (uma) Comissão Executiva.

§ 1º A Comissão Executiva do Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos será composta de:

I - Presidente;

II - Vice-Presidente; e,

III - Secretário-Geral.

§ 2º O Presidente e o Vice-Presidente serão indicados pelo Chefe do Poder Executivo Municipal, escolhidos entre os titulares dos Poder Executivo Municipal.

§ 3º O Secretário-Geral será indicado pelo Presidente.

§ 4º Competirá ao Presidente da Comissão Executiva coordenar, desenvolver e dirigir os trabalhos do Conselho e de suas reuniões e, ainda, garantir o fiel cumprimento das normas contidas em seu Regime Interno.

Art. 15º - Compete à Comissão Executiva aprovar o Regimento Interno do Conselho no prazo de 120 (cento e vinte) dias, a contar da nomeação de seus membros.

Art. 16º - Os membros do Conselho Municipal e de sua Comissão Executiva deverão ser nomeados no prazo máximo de 90 (noventa) dias, a contar da vigência desta Lei.

Art. 17º - O Conselho, por meio de sua Comissão Executiva, se reunirá de forma a ser definida em seu Regimento Interno.

Art. 18º - O Poder Executivo Municipal fornecerá os meios materiais necessários e indispensáveis ao funcionamento do Conselho Municipal dos Usuários dos Serviços Públicos.

CAPÍTULO III – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 19º - Esta Lei poderá ser regulamentada por Decreto, no que couber.

Art. 20º - As despesas decorrentes desta Lei serão suportadas por dotações orçamentárias próprias.

Art. 21º - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Carnaíba-PE, 29 de dezembro de 2022.



JOSÉ DE ANCHIETA GOMES PATRIOTA
PREFEITO