



## LEI MUNICIPAL N°. 237/2020 DE 31 DE JULHO DE 2020.

Institui a Ouvidoria Geral do Município de Muaná, e dá outras providências.

#### CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- **Art. 1°.** 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 visitas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.
- **Art. 2°.** 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 Direta e 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 §3° do art. 37 da Constituição Federal, podendo receber ainda, sugestões e elogios.
- Art. 3°. 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 viu 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 idéia 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. 4°. A Ouvidoria Geral do Município tem as seguintes atribuições:

- I receber e apurar denúncias, reclamações, críticas e pedidos de informação sobre os atoas considerados ilegais comissos 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, mensalmente, relatório de suas atividades e avaliação da qualidade dos serviços públicos municipais;
- 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 todos 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 ao usuário de forma adequada, observando 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. 5°. À Ouvidoria Geral do Município compete:
- I criar um sistema informatizado quer 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 opara 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 prestalao de serviços públicos municipais.

# CAPÍTULO II DA ESTRUTURA DA OUVIDORIA

- Art. 6°. Integram a estrutura da Ouvidoria Geral:
- I O Ouvidor-Geral;

- II Demais servidores auxiliares.
- Art. 7°. O Ouvidor-Geral será servidor público designado através de portaria pelo Prefeito Municipal.
- §1°. O servidor designado para atuar como Ouvidor-Geral do Município perceberá uma função gratificada equivalente, a qual não incorpora aos vencimentos do servidor sob qualquer hipótese.
- §2°. Em caso de férias ou afastamento superiores a 30 (trinta) dias será designado seu substituto.

Prefettura Municipal de Muană Praça 28 de maio, 45 - CLP - 68 825-000 - Centro - Muana, Para CNPT - 65 105-200-0001-22 intefettura atuma zi bistmail com





**Art. 8°.** 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. 9°. 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;
- 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 a Administração Pública Municipal Direta e Indireta, bem como as entidades privadas, resguardadas as respectivas competências, a instauração e sindicâncias, inquéritos e outras medidas destinadas à apuração das responsabilidades administrativas, civis e criminais, coma 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 III DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

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





#### ESTADO DO PARÁ PREFEITURA MUNICIPAL DE MUANÁ GABINETE DO PREFEITO

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

GABINETE DO PREFEITO MUNICIPAL, 31 DE JULHO DE 2020.

EDER AZEVEDO MAGALHÃES
Prefeito do Município de Muaná - PA