

**LEI COMPLEMENTAR Nº 1.356
DE 21 DE JANEIRO DE 2022**

Dispõe sobre a criação da Ouvidoria na Estrutura Administrativa da Prefeitura Municipal de Coronel Xavier Chaves, e dá outras providências.

A Câmara Municipal de Coronel Xavier Chaves aprova, e eu, Prefeito Municipal sanciono a seguinte lei:

Art. 1º - Fica criada a Ouvidoria na Estrutura Administrativa da Prefeitura Municipal de Coronel Xavier Chaves, como órgão subordinado diretamente ao Prefeito Municipal e como um canal de comunicação entre o usuário do serviço público e o Poder Público.

Art. 2º - Compete à Ouvidoria:

I - promover a coparticipação da sociedade na missão de controlar a Administração Pública, garantindo maior transparência das ações do Município;

II - receber, registrar e analisar as sugestões, reclamações, críticas, elogios, informações e esclarecimentos a respeito dos serviços prestados pelo Município, encaminhando para os setores responsáveis para as medidas cabíveis;

III - responder ao cidadão e aos demais interessados, ágil e objetivamente, os resultados das demandas encaminhadas à Ouvidoria, incluídas as providências adotadas;

IV - requisitar as instalações físicas e os meios de comunicação eletrônica, postal e telefônica necessários ao funcionamento da Ouvidoria;

V - manter controle, acompanhar e requisitar das unidades competentes informações sobre as providências adotadas quanto às demandas registradas na Ouvidoria;

VI - manter sistema informatizado específico, com banco de dados atualizado, que deverá conter os registros das demandas, as repostas fornecidas à Ouvidoria pelos diversos setores do Município e pela própria Ouvidoria aos demandantes;

VII - divulgar os serviços prestados pela Ouvidoria, os resultados alcançados, as formas de acesso, além de sua importância como instrumento de controle social.

Art. 3º - Para atender ao disposto no art. 1º desta Lei, fica criada a função de confiança de ouvidor, que será ocupada por servidor efetivo municipal, que perceberá gratificação de função equivalente a 25% do menor vencimento da Administração Municipal.

Art. 4º - Compete à função de confiança de ouvidor:

I - dirigir a Ouvidoria, coordenando e orientando a execução das ações relativas ao exercício de sua competência, de forma a assegurar uniformidade, eficiência e qualidade dos serviços prestados;

II - elaborar os planos de gestão e das ações da Ouvidoria;

III - requisitar e acompanhar junto aos órgãos do Município, as informações e providências acerca das demandas registradas na Ouvidoria, no limite de sua competência;

IV - acompanhar os processos de desenvolvimento e implantação de sistemas informatizados pertinentes às atividades da Ouvidoria;

V - propor ao Prefeito Municipal medidas que objetivem corrigir ou evitar a ocorrência de falhas no exercício das atribuições do Município, visando ao aprimoramento dos serviços prestados;

VI - propor ao Prefeito Municipal o arquivamento das demandas que não estejam devidamente formalizadas e fundamentadas ou que versem sobre matéria não afeta à competência do Município, observado o prazo a que se refere o art. 14 desta lei;

VII - encaminhar ao Prefeito Municipal, anualmente, relatório gerencial das atividades da Ouvidoria;

VIII - exercer outras atribuições que lhe forem conferidas ou delegadas.

Art. 6º - O Município poderá utilizar servidores efetivos do seu quadro de pessoal para realizar serviços administrativos indispensáveis ao funcionamento da Ouvidoria, desde que as atribuições sejam compatíveis ao cargo de origem.

Art. 7º - Compete ao pessoal administrativo da Ouvidoria em conjunto com o Ouvidor:

I - ouvir o cidadão e prover com informações os órgãos da Administração Direta e Indireta, objetivando a criação de políticas públicas de atendimento ao cidadão, voltadas para a melhoria da qualidade dos serviços públicos da Prefeitura Municipal;

II - viabilizar um canal direto entre a Prefeitura e o cidadão, a fim de possibilitar respostas a problemas no tempo mais rápido possível;

III - receber e examinar sugestões, reclamações, elogios e denúncias dos cidadãos relativos aos serviços e ao atendimento prestados pelos diversos órgãos da Prefeitura Municipal;

IV - encaminhar aos diversos órgãos da Prefeitura Municipal, as manifestações dos cidadãos, acompanhando as providências adotadas para fins de solucionar os problemas apontados, garantindo o retorno aos interessados;

V - elaborar pesquisas de satisfação dos usuários dos diversos serviços prestados pelos órgãos da Prefeitura Municipal;

VI - apoiar tecnicamente e atuar com os diversos órgãos da Administração Direta e Indireta, visando à solução dos problemas apontados pelos cidadãos;

VII - produzir relatórios que expressem expectativas, demandas e nível de satisfação da sociedade e sugerir as mudanças necessárias, a partir da análise e interpretação das manifestações recebidas;

VIII - recomendar a instauração de procedimentos administrativos para exame técnico das questões e a adoção de medidas necessárias para a adequada prestação de serviço público, quando for o caso;

IX - contribuir para a disseminação de formas de participação popular no acompanhamento e fiscalização dos serviços prestados pela Prefeitura Municipal;

X - acompanhar os processos de desenvolvimento e implantação de sistemas informatizados pertinentes às atividades da Ouvidoria;

XI - aconselhar o interessado a dirigir-se à autoridade competente quando for o caso;

XII - resguardar o sigilo referente às informações levadas ao seu conhecimento, no exercício de suas funções;

XIII - divulgar, através dos diversos canais de comunicação da Prefeitura Municipal, o trabalho realizado pela Ouvidoria, assim como informações e orientações que considerar necessárias ao desenvolvimento de suas ações;

XIV - elaborar relatórios pertinentes às atividades da Ouvidoria;

XV - realizar os serviços administrativos indispensáveis ao funcionamento da Ouvidoria;

XVI - elaborar, juntamente com o Ouvidor, o Plano Anual da Ouvidoria, monitorando o cumprimento das metas estabelecidas, propondo ajustes e avaliando resultados por meio de indicadores de desempenho;

XVII - exercer outras atribuições que lhe forem conferidas ou delegadas.

Art. 8º - No exercício de sua competência, observados os princípios da informalidade e da celeridade, a Ouvidoria poderá requisitar esclarecimentos e documentos sobre os fatos noticiados pelos cidadãos:

I - pessoalmente;

II - por telefone;

III - por meio eletrônico; e/ou

IV - por ofício.

Art. 9º - A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Parágrafo Único - Os diversos órgãos do Município prestarão as informações requisitadas pela Ouvidoria em até 20 (vinte) dias úteis, permitida a prorrogação por uma única vez, por igual período, desde que devidamente formalizada e motivada.

Art. 10 - As demandas de competência da Ouvidoria constituem-se em:

I - críticas ou reclamações, manifestações de desagrado ou protestos sobre ação ou omissão do poder público;

II - sugestões que visem à melhoria na prestação de serviços pelo Município;

III - elogios e demonstrações de reconhecimento, apreço ou satisfação em face do serviço prestado pelo Município;

IV - solicitação de informações públicas;

V - comunicação de ato ilícito praticado por agentes públicos.

Art. 11 - Para a apresentação de demandas, as comunicações com a Ouvidoria poderão ser realizadas pelos seguintes meios:

I - correspondência remetida por via postal ou fac-símile;

II - via telefônica, caso em que o conteúdo da comunicação poderá ser gravado e reduzido a termo;

III - pelo e-mail ouvidoria@coronelxavierchaves.mg.gov.br ou por meio do serviço de ouvidoria, no portal do Município na Internet;

IV - pessoalmente, caso em que a demanda será apresentada por escrito ou reduzida a termo;

V - sistema informatizado, disponibilizado no portal do Município, na Internet, no endereço eletrônico www.coronelxavierchaves.mg.gov.br/.

Art. 12 - O sigilo da autoria da demanda poderá ser resguardado quando solicitado pelo autor, em virtude da relevância e particularidade do caso.

§ 1º - As manifestações registradas de maneira anônima serão consideradas Comunicação de ato, não sendo possível o seu acompanhamento pelo denunciante.

§ 2º - O autor que desejar acompanhar o andamento da sua manifestação e receber uma resposta do órgão, deverá identificar-se.

Art. 13 - Todas as demandas encaminhadas à Ouvidoria serão registradas em sistema informatizado de gerenciamento de dados, quando receberão numeração própria para acompanhamento da tramitação.

§ 1º - O sistema deverá possibilitar a emissão de relatórios gerenciais e de controle de prazos, além das demandas próprias da Ouvidoria.

§ 2º - O portal do Município na Internet deverá conter, em destaque, ícone de identificação visual específico para a Ouvidoria.

§ 3º - Os sistemas informatizados do Município deverão contemplar a Ouvidoria, no que couber, e integrá-la às rotinas eletrônicas.

Art. 14 - As demandas insuficientemente formuladas poderão ser complementadas pelo autor, no prazo de 10 (dez) dias contados da data da ciência, sob pena de arquivamento.

Parágrafo único - Para recebimento e processamento da demanda deverão ser observadas as seguintes condições:

I - referir-se a matéria de competência da Ouvidoria nos termos do art. 10 desta lei;

II - ser apresentada com clareza, contendo informações sobre a autoria, o fato e as circunstâncias;

III - conter nome e endereço completos do autor, bem como sua qualificação.

Art. 15 - Ao receber demanda que requeira ação imediata, de caráter emergencial, e/ou que represente grave risco ao erário, a Ouvidoria fará comunicação direta ao Prefeito Municipal para as providências necessárias.

Art. 16 - O autor não ficará sujeito a nenhuma sanção administrativa no âmbito municipal em decorrência da demanda, salvo em caso de comprovada má-fé.

Art. 17 - É considerada demanda concluída aquela em que o autor recebeu resposta fundamentada de modo a permitir seu encerramento.

Art. 18- As despesas decorrentes desta lei correrão por conta das dotações consignadas no Orçamento Vigente.

Art. 19 - Fica o Executivo Municipal autorizado a incluir o programa objeto desta lei, no Plano Plurianual para o período de 2022/2025, e na Lei 1.325 de 02 de Julho de 2021, que fixou Diretrizes Orçamentárias para o presente exercício.

Art. 20 - O Poder Executivo consignará nos orçamentos anuais dos exercícios seguintes, dotações orçamentárias suficientes para garantir o cumprimento dos objetivos da presente lei.

Art. 21 - Fica o Poder Executivo autorizado a regulamentar, no que couber, a referida lei.

Art. 22 - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Coronel Xavier Chaves, 21 de janeiro de 2022.

Fúvio Olímpio de Oliveira Pinto
Prefeito Municipal