



ESTADO DE RORAIMA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CARACARAI
"AMAZÔNIA PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS"



GABINETE DA PREFEITA

LEI Nº 654/2019, DE 24 DE JUNHO DE 2019.

"Institui a Ouvidoria Geral do Município de Caracarái e Regulamenta os capítulos III, IV e VI da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública de que trata o §3º do art. 37 da Constituição Federal e dá outras providências".

A PREFEITA DO MUNICÍPIO DE CARACARAI-RR, no uso de suas atribuições legais, faz saber que a Câmara Municipal aprovou e eu sanciono a seguinte Lei:

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º. Fica instituída a Ouvidoria Geral do Município de Caracarái, como órgão responsável, prioritariamente, pelo acompanhamento e avaliação da participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados diretamente pela administração municipal, bem como das entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos públicos, na prestação de serviços à população, nos termos do inc. I do § 3º, do art. 37 da Constituição Federal.

§ 1º. Esta norma regulamenta os capítulos III, IV e VI da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

§2º. Os órgãos e as entidades da administração pública municipal assegurarão ao usuário de serviços públicos o direito à participação na administração pública municipal, bem como a existência de mecanismos efetivos e ágeis de proteção e defesa dos direitos de que trata a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

§3º. Aplica-se subsidiariamente o disposto nesta Lei aos serviços públicos prestados por particular.

Art. 2º. 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;

MBCA



GABINETE DA PREFEITA

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.

CAPÍTULO II

Seção I

DAS ATRIBUIÇÕES E COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA GERAL

Art. 3º. 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 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 municipal a 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; e

MBA



ESTADO DE RORAIMA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CARACARÁI
"AMAZÔNIA PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS"



GABINETE DA PREFEITA

XIII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Art. 4º. À Ouvidoria Geral do Município compete:

I – formular e expedir atos normativos, diretrizes e orientações relativas ao correto I exercício das competências e atribuições definidas nos Capítulos III, IV e da Lei nº 13.460, de 2017;

II – expedir orientações e diretrizes relativas ao correto exercício das competências e atribuições definidas no Capítulos VI e da Lei nº 13.460, de 2017;

II – monitorar a atuação das unidades de ouvidoria no tratamento das manifestações recebidas;

III – promover políticas de capacitação e treinamento relacionadas às atividades de ouvidoria e defesa do usuário de serviços públicos;

IV - manter sistema informatizado de uso obrigatório que permita o recebimento, a análise e a resposta das manifestações enviadas para as unidades de ouvidoria;

V – definir formulários padrão a serem utilizados pelas unidades de ouvidoria para recebimento de manifestações;

VI – definir metodologias padrão para medição do nível de satisfação dos cidadãos usuários de serviços públicos;

VII – manter base de dados com todas as manifestações recebidas pelas unidades de ouvidoria;

VIII – sistematizar as informações disponibilizadas pelas unidades de ouvidoria, consolidar e divulgar estatísticas, inclusive aquelas indicativas do nível de satisfação com os serviços públicos prestados, propondo e monitorando a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

IX - criar um sistema informatizado que facilite o acesso dos usuários dos serviços públicos prestados pelo Município, como canal de acesso da população;

XI - orientar a atuação dos servidores, promovendo a capacitação e o treinamento relacionados às atividades de ouvidoria;

XI - 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;

XII - auxiliar no aprimoramento da qualidade dos serviços prestados; e

XIII – contribuir para disseminação de formas de acesso da população no acompanhamento e fiscalização da prestação de serviços públicos municipais.

Seção II

DA ESTRUTURA DA OUVIDORIA GERAL

Art. 5º. Integram a estrutura da Ouvidoria Geral:

I – O Ouvidor-Geral;

II – Ouvidores da Secretarias Municipais;

III - Demais servidores auxiliares.

MBA



ESTADO DE RORAIMA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CARACARAI
"AMAZÔNIA PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS"



GABINETE DA PREFEITA
Seção III

DO OUVIDOR-GERAL

Art. 6º. Fica criado o cargo de Ouvidor-Geral, de natureza de provimento em comissão, com status e remuneração equivalente à de Secretário Municipal e subordinação direta ao Prefeito.

§1º. Os requisitos para a investidura no cargo de Ouvidor-Geral e as atribuições estão descritos no anexo único desta lei.

§2º. O servidor efetivo investido no cargo de Ouvidor-Geral deverá fazer a opção pela remuneração de um dos cargos.

§3º. Em caso de férias ou afastamento será designado seu substituto, fazendo jus a remuneração do cargo a partir do 16º (décimo sexto) dia de exercício no cargo em substituição.

Art. 7º. 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.

CAPÍTULO III

DA COMPETÊNCIA DAS OUVIDORIAS MUNICIPAIS

Art. 8º. As ouvidorias das secretarias municipais poderão se organizar em forma de sistemas ou redes, com a finalidade de:

- I – articular as atividades das ouvidorias públicas;
- II – garantir o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos;
- III – garantir o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e defesa dos direitos; e
- IV – garantir a efetiva interlocução entre usuário de serviços públicos e os órgãos e entidades da administração pública.

Art. 9º. Compete às Ouvidorias:

- I – promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei 13.460, de 2017;
- II – receber, analisar e responder às manifestações a elas encaminhadas por usuários ou reencaminhadas por outras ouvidorias;
- III – exclusivamente, receber, analisar e responder, denúncias e comunicações recebidas por qualquer canal de comunicação com o usuário de serviços público;
- IV – processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial para o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei 13.460, de 2017;
- V – monitorar e avaliar periodicamente a Carta de Serviços ao Usuário do órgão ou entidade a que esteja vinculada;
- VI – exercer a articulação permanente com outras instâncias e mecanismos de participação e controle social;

MBA



ESTADO DE RORAIMA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CARACARÁI
"AMAZÔNIA PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS"



GABINETE DA PREFEITA

VII – produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas, bem como propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;

VIII - atuar em conjunto com os demais canais de comunicação com o usuário de serviços públicos, orientando-os acerca do tratamento de reclamações, sugestões e elogios recebidos; e

IX – exercer ações de mediação e conciliação, bem como outras ações para a solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços e órgãos e entidades referidos no §1º do art.

1º desta norma, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços públicos.

CAPÍTULO IV
DO RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES
SEÇÃO I

Das regras gerais para tratamento de manifestações

Art. 10. As Ouvidorias deverão receber, analisar e responder às manifestações em linguagem simples, clara, concisa e objetiva.

§1º. Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta norma sob pena de responsabilidade do agente público.

§2º. A solicitação de certificação da identidade do usuário somente poderá ser exigida excepcionalmente, quando necessária ao acesso a informação pessoal própria ou de terceiros.

§3º. É vedado às ouvidorias impor ao usuário qualquer exigência relativa à motivação da manifestação.

§4º. É vedada a cobrança de qualquer valor aos usuários referentes aos procedimentos de ouvidoria, ressalvados os custos de reprodução de documentos, mídias digitais, postagem e correlatos.

§5º. Está isento de ressarcir os custos a que se referem o parágrafo 4º aquele cuja situação econômica não lhe permita fazê-lo sem prejuízo do sustento próprio ou da família nos termos da Lei nº 7.115, de 29 de agosto de 1983.

Art. 11. As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio do sistema informatizado.

§1º. As Secretarias Municipais poderão manter sistemas próprios de recebimento e tratamento de manifestações, de forma concomitante ao sistema de que trata o caput, desde que condicionados à transferência eletrônica de dados à base de dados mantida pelo Órgão Central do Sistema.

§2º. As ouvidorias das secretarias municipais assegurarão que o acesso ao sistema de que trata o caput esteja disponível na página principal de seus Portais na rede mundial de computadores.

§ 3º. Sempre que recebida em meio físico, os órgãos e entidades deverão digitalizar a manifestação e promover a sua inserção imediata no sistema a que se refere o caput deste artigo.

MBA



ESTADO DE RORAIMA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CARACARAI
"AMAZÔNIA PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS"



GABINETE DA PREFEITA

§ 4º. As ouvidorias que receberem manifestações que não se encontrem no âmbito de suas atribuições deverão encaminhá-las para a unidade competente. deste

Art. 12. As ouvidorias deverão elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até trinta dias contados do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.

§1º. Os prazos indicados no *caput* poderão ser reduzidos em virtude de normas regulamentadoras específicas elaborada pela Ouvidoria Geral.

§2º. Recebida a manifestação, as ouvidorias deverão realizar análise prévia e, caso necessário, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

§3º. Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, em até 30 dias a contar do recebimento da manifestação as ouvidorias deverão solicitar ao usuário pedido de complementação de informações, que deverá ser respondido em até 20 dias, sob pena de arquivamento, sem produção de resposta conclusiva.

§4º. O pedido de complementação de informações interrompe uma única vez o prazo previsto no *caput* deste artigo, que passará a contar novamente a partir da resposta do usuário, sem prejuízo de complementações supervenientes.

§ 5º. As ouvidorias poderão solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder dentro do prazo de até vinte dias, contados do recebimento no setor, prorrogáveis por igual período mediante justificativa expressa, sem prejuízo de norma que estabeleça prazo inferior.

Art. 13. As Ouvidorias assegurarão ao usuário a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação, nos termos do art. 31 da Lei 12.527, de 2011.

Parágrafo único. A preservação da identidade do manifestante dar-se-á com a proteção do nome, endereço e demais dados de qualificação dos manifestantes que serão documentados separadamente, aos quais serão dispensados o tratamento previsto no *caput* deste artigo.

SEÇÃO II

Do elogio, da reclamação e da sugestão

Art. 14. O elogio recebido será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público, bem como às chefias imediatas destes.

Parágrafo único. A resposta conclusiva do elogio conterà informação sobre o encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e às suas chefias imediatas.

Art. 15. A reclamação recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da reclamação conterà informação sobre a decisão administrativa final acerca do caso apontado.

Art. 16. A sugestão recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público que deverá se manifestar acerca da adoção ou não da medida sugerida.

MBOA



ESTADO DE RORAIMA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CARACARÁI
"AMAZÔNIA PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS"



GABINETE DA PREFEITA

Parágrafo único. Caso a medida sugerida seja adotada, a decisão administrativa final informará acerca da forma e dos prazos de sua implantação, bem como dos mecanismos pelos quais o usuário poderá acompanhar a execução da adoção da medida.

Art. 17. As ouvidorias poderão receber e coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação de tais serviços, bem como auxiliar na detecção e correção de irregularidades na gestão.

§1º As informações de que trata este artigo não se constituem em manifestações passíveis de acompanhamento pelos usuários de serviços públicos.

§2º As informações que constituam comunicações de irregularidade, sempre que contenham indícios suficientes de relevância, autoria e materialidade, poderão ser apuradas mediante procedimento preliminar de investigação.

Seção III

Das denúncias

Art. 18. A denúncia recebida será tratada caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à administração pública chegar a tais elementos.

§1º. No caso da denúncia, entende-se por conclusiva a resposta que contenha informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes, sobre os procedimentos a serem adotados e respectivo número que identifique a denúncia junto ao órgão apuratório, ou sobre o seu arquivamento.

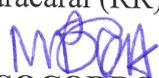
§2º. Os órgãos apuratórios administrativos internos encaminharão às ouvidorias o resultado final do procedimento de apuração da denúncia, a fim de dar conhecimento ao manifestante acerca dos desdobramentos de sua manifestação.

§3º. As unidades setoriais deverão informar ao órgão central do sistema, quando existente, a ocorrência de denúncia por ato praticado por agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança, bem como cargo de empresa pública ou sociedade de economia mista que detenham natureza estratégica.

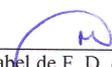
Art. 19. As despesas decorrentes com a execução da presente Lei, correrão por conta de dotação orçamentária proveniente de remanejamento, podendo haver suplementação.

Art. 20. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário.

Gabinete da Prefeita de Caracarái (RR), aos 24 de junho de 2019.


MARIA DO PERPETUO SOCORRO DE LIMA GUERRA AZEVEDO
Prefeita de Caracarái

CERTIDÃO – Certifico que o presente ato foi publicado no D.O.M Nº ANO V / Nº 0916
O Referido é verdade .


Marcela Izabel de F. D. de Almeida
Chefe de Gabinete – Port. Nº 001/2017



ESTADO DE RORAIMA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CARACARAI
"AMAZÔNIA PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS"



GABINETE DA PREFEITA

LEI Nº 654/2019

ANEXO ÚNICO

I – DESCRIÇÃO DO CARGO:

QUADRO DE CARREIRA	DENOMINAÇÃO DO CARGO	NÚMERO DE VAGAS	CARGA HORÁRIA	Salario R\$
Cargo em Comissão	Ouvidor-Geral	01	40 horas semanais	R\$ 4.147,49

II – REQUISITOS PARA INVESTIDURA:

- ✓ nacionalidade brasileira;
- ✓ gozo dos direitos políticos;
- ✓ quitação com as obrigações militares e eleitorais;
- ✓ idade mínima de dezoito anos;
- ✓ ensino médio completo;
- ✓ idoneidade moral.

III - ATRIBUIÇÕES DO CARGO DE OUVIDOR-GERAL:

- propor ao Secretário da Pasta a normatização do acesso ao Sistema de Ouvidoria, informando, padronizando e divulgando os seus procedimentos;
- encaminhar a demanda apresentada ao sistema de ouvidoria à Secretaria competente, monitorando a providência adotada por ela;
- responder ao usuário da ouvidoria no prazo legal, garantindo a celeridade da tramitação da demanda;
- atuar com transparência, ética, humanidade, sensibilidade, integridade, imparcialidade, solidariedade e justiça, observando os princípios constitucionais;
- propor medidas que aumentem a eficiência do serviço público municipal;
- propor aos órgãos da Administração Pública Municipal, 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;
- 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;
- recomendar a adoção de providências que entender pertinentes e necessárias ao aperfeiçoamento dos serviços prestados pela Administração Pública Municipal à população;
- recomendar aos órgãos da Administração Pública Municipal, bem como das entidades privadas a adoção de mecanismos que dificultem e impeçam a violação do patrimônio público e outras irregularidades comprovadas.

MBA