

LEI Nº736 DE 27 DE DEZEMBRO DE 2021.

**“DISPÕE SOBRE A CRIAÇÃO DA
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
DE BANABUIÚ E DÁ OUTRAS
PROVIDÊNCIAS”**

O PREFEITO MUNICIPAL DE BANABUIÚ, ESTADO DO CEARÁ,
no uso de suas atribuições legais e, de acordo com a legislação vigente, faz saber que a
Câmara Municipal de Banabuiú aprovou e sanciono e promulgo a seguinte lei:

Art. 1º - Nos termos do inciso I, do §3º do Art. 37 da Constituição Federal, e, em atendimento ao que estabelece a Lei Federal nº 13.460 de 26 de junho de 2017, especificamente em seu Capítulo VII, Art. 25, III, que determina a obrigatoriedade a todos os Municípios com menos de cem mil habitantes instituírem suas ouvidorias, fica criada a Ouvidoria Geral do Município de Banabuiú, vinculada à Secretaria de Planejamento e Gestão Pública, com a finalidade de possibilitar aos cidadãos a participação na administração pública direta e indireta do Município de Banabuiú, para apresentarem solicitações, sugestões, reclamações e denúncias relativas à prestação dos serviços públicos em geral ou contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função pública.

Art. 2º - À Ouvidoria Geral do Município compete:

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-Geral 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 Municipal 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 Planejamento e Gestão Pública, que o encaminhará ao Gabinete do Prefeito Municipal de Banabuiú;

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 de forma justificada 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-Geral, que será nomeado pelo Prefeito Municipal, dentre servidores municipais portadores de diploma de nível superior, 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 da Secretaria da mesma pasta com conhecimentos sobre o papel da Ouvidoria e seu funcionamento.

§ 2º - O Ouvidor somente poderá ser destituído por iniciativa do Prefeito, desde que tal ato seja fundamentado, em decorrência de **abuso de poder**, conduta incompatível ou grave omissão dos deveres do cargo, devidamente comprovada mediante instauração de procedimento administrativo, assegurado o direito ao contraditório e à ampla defesa.

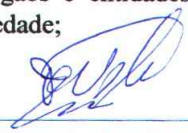
Art. 4º - O exercício do cargo de Ouvidor exige formação superior completa com reconhecimento em nível nacional.

Art. 5º - O Ouvidor não poderá exercer qualquer tipo de atividade político-partidária.

Art. 6º - O Ouvidor-Geral 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-Geral do Município;

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



III - orientar os serviços relativos às atividades da Ouvidoria, assegurando a sua uniformização e eficiência e 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 a Secretaria de Planejamento e Gestão Pública, para encaminhamento ao Gabinete do Prefeito Municipal, relatório das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria-Geral;

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;

XI - manter os interessados informados sobre medidas adotadas e resultados obtidos.

Art. 7º - Para o pleno exercício de suas atribuições, é assegurado ao Ouvidor-Geral:

I - autonomia na elaboração de pareceres, atos e relatórios, sendo vedada a alteração ou influência sobre estes;

II - ter livre acesso a todos os órgãos ou entidades da administração direta e indireta do Município;

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

IV - participar de reuniões e eventos em órgãos ou entidades da administração direta e indireta relacionados à sua área de atuação, com direito a voz, mas sem direito a voto.

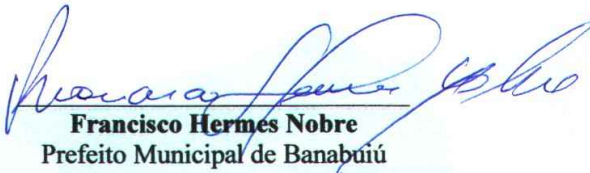


Art. 8º - O Ouvidor-Geral, quando for o caso, deve guardar sigilo das informações levadas ao seu conhecimento no exercício das funções.

Art. 9º - A Ouvidoria-Geral do Município contará com o apoio administrativo e suporte técnico-operacional da Secretaria de Planejamento e Gestão Pública.

Art. 10 - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

PAÇO DA PREFEITURA MUNICIPAL DE BANABUIÚ – ESTADO DO CEARÁ, aos vinte e sete dias do mês de dezembro do ano de dois mil e vinte e um.



Francisco Hermes Nobre
Prefeito Municipal de Banabuiú

Publicado no Diário Oficial dos Municípios do Estado do Ceará no dia 30/12/21 Edição 2899
A verificação de autenticidade da matéria pode ser feita informando o código identificador no site: www.diariomunicipal.com.br/apreac
Cód. Identificador 5306FE1F

ANEXO I

Cargo/Função	Simbologia	Remuneração
Ouvidoria-Geral do Município	FG-1	R\$ 5.000,00

