

## LEI MUNICIPAL Nº 649/2022

### “CRIA A OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO E O SIC (SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO) DO MUNICÍPIO DE ANANÁS E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.”

**O PREFEITO MUNICIPAL DE ANANÁS- ESTADO DO TOCANTINS**, no uso de suas atribuições legais, FAZ SABER que a Câmara Municipal de Ananás aprova e ele sanciona e promulga a seguinte Lei:

**Art. 1º.** Nos termos do Inciso I, do Parágrafo 3º do art. 37 da Constituição Federal, e, em atendimento ao que estabelece a Lei Federal n 13.460, de 26 de junho de 2017, o qual Regulamenta a criação da Ouvidoria-Geral do Município de Ananás, vinculado ao Gabinete do Prefeito, com a finalidade de possibilitar aos cidadãos a participação na administração pública direta e indireta do Município, especialmente para apresentar 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.** A Ouvidoria-Geral do Município compete:

- 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;
- monitorar as providências adotadas pelos órgãos ou entidades, a partir das manifestações de cidadãos encaminhadas pela Ouvidoria-Geral do Município;
- 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;
- manter o cidadão informado sobre o andamento e o resultado das reclamações, sugestões, solicitações e denúncias apresentadas;
- 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;
- promover a mediação e a conciliação de conflitos entre cidadãos e órgãos, entidades ou agentes da Administração Pública Municipal Direta e Indireta;
- manter registro de todos os atendimentos prestados pela Ouvidoria-Geral por tema, assunto, data de recebimento e das respostas aos cidadãos das providências adotadas;
- produzir estatísticas indicativas do nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados no âmbito da Administração Pública Municipal, com base nas manifestações recebidas;
- promover capacitação e treinamento em temas relacionados às atividades de ouvidoria;
- elaborar e encaminhar, anualmente, relatório de suas atividades ao Gabinete do Prefeito Municipal;
- promover a divulgação de suas atividades;
- 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;
- 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-Geral 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-Geral deverá fornecer resposta conclusiva ao usuário no prazo máximo de 30 (trinta) dias, prorrogável de forma justificada, por igual período.
- 3º. Observado o prazo previsto no § 2º, a Ouvidoria-Geral 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, por igual período.
- 4º. A Ouvidoria-Geral 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-Geral 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.** (VETADO)

**Art. 4º.** (VETADO)

**Art. 5º.** O Ouvidor-Geral do Município, que atuará de forma a permitir transparência, imparcialidade, informalidade e celeridade em seus procedimentos, tem as seguintes atribuições:

- dirigir, coordenar, avaliar e controlar as atividades e serviços da Ouvidoria-Geral do Município;
- representar a Ouvidoria-Geral perante os demais órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal e dos demais Poderes e perante a sociedade;
- orientar os serviços relativos às atividades da Ouvidoria-Geral, assegurando a sua uniformização e eficiência e zelando pelo controle de sua qualidade;
- 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;
- 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;
- facilitar o acesso dos cidadãos ao serviço da Ouvidoria-Geral do Município, simplificando seus procedimentos;
- apresentar e encaminhar, ao Gabinete do Prefeito Municipal, relatório das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria-Geral;
- sugerir soluções de problemas identificados à autoridade superior do órgão ou entidade;
- propor a correção de erros, omissões ou abusos cometidos no atendimento aos usuários dos serviços públicos;
- atuar na prevenção e solução de conflitos;
- manter os interessados informados sobre medidas adotadas e resultados obtidos.

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

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

estes;

- ter livre acesso a todos os órgãos ou entidades da administração direta e indireta do Município;
- requisitar informações ou cópia de documentos aos órgãos e entidades da administração municipal direta e indireta, fixando prazo razoável para o seu atendimento;
- 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. 7º.** O Ouvidor-Geral, quando for o caso, deve guardar sigilo das informações levadas ao seu conhecimento no exercício das funções.

**Art. 8º.** A Ouvidoria-Geral do Município contará com o apoio administrativo e suporte técnico-operacional do Poder Executivo Municipal.

**Art. 9º.** Fica o Poder Executivo autorizado a remanejar as verbas orçamentárias necessárias, com a finalidade de implantar a organização administrativa definidas na presente Lei.

**Art. 10.** As despesas com a execução da presente lei correrão por conta de dotações orçamentárias próprias, consignadas no orçamento em vigor, suplementadas se necessário.

**Art. 11.** Fica criado no âmbito do Município de Ananás, o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

**Art. 12.** O sic (Serviço de Informação ao Cidadão) é destinado a atender e orientar os cidadãos quanto ao acesso às informações de seu interesse.

**Art. 13.** No Site Oficial da Prefeitura Municipal de Ananás, deverá ser reservado espaço, denominado “e-SIC” ou similar, para prestação de informações a qualquer interessado, bastando a identificação do requerente e a especificação da informação requerida, conforme art. 10 da Lei 12.527/11.

**Art. 14.** Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação.

**GABINETE DO PREFEITO MUNICIPAL DE ANANÁS**, 21 de dezembro de 2022.

**VALDEMAR BATISTA NEPOMOCENO**

**Prefeito Municipal**