



## LEI N.º 2.577/2020

DE 20 DE OUTUBRO DE 2020.

**CRIA A OUVIDORIA DO MUNICÍPIO DE COQUEIRAL-MG E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.**

**A CÂMARA MUNICIPAL DE COQUEIRAL, ESTADO DE MINAS GERAIS, APROVA E EU, PREFEITO MUNICIPAL, SANCIONO A SEGUINTE LEI:**

### **CAPITULO I DA CRIAÇÃO**

**Art. 1.º** Para atender aos fins determinados no § 3.º do artigo 37, da Constituição da República, fica criada a Ouvidoria do Município de Coqueiral-MG, como instrumento da participação popular no acompanhamento da gestão fiscal.

**Parágrafo único.** A Ouvidoria é órgão auxiliar, vinculado ao Gabinete do Chefe do Poder Executivo Municipal.

**Art. 2.º** Para dar cumprimento na realização dos trabalhos, o Chefe do Poder Executivo Municipal nomeará Comissão Especial de Ouvidoria, composta de três servidores públicos municipais, os quais irão proceder à coleta, apuração, fiscalização e a emissão de relatório circunstanciado, que será dirigido diretamente ao Chefe do Poder Executivo Municipal, sendo:

- I. Ouvidor;
- II. Secretário;
- III. Membro.

**§ 1.º** A Comissão Especial de Ouvidoria será composta obrigatoriamente de 03 (três) servidores, sendo 02 (dois) efetivos;

**§ 2.º** A Comissão Especial de Ouvidoria Municipal não será remunerada para executar suas atribuições, sendo nomeada para um período de 12 (doze) meses, podendo haver sua prorrogação automática a critério do Chefe do Poder Executivo Municipal.

### **CAPITULO II DAS FINALIDADES E ATRIBUIÇÕES**



**Art. 3.º** A finalidade da Ouvidoria é apurar as reclamações concernentes à prestação dos serviços da administração pública direta e indireta, no âmbito da administração geral, dos serviços públicos, assim como das entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos públicos na prestação de serviços à população, nos termos do § 3.º do art. 37 da Constituição da República.

**Art. 4.º** A Ouvidoria Municipal é ferramenta de fortalecimento da gestão participativa da população, promovendo a cidadania.

**Art. 5.º** O serviço de ouvidoria municipal tem a missão de aprimorar de forma permanente a qualidade de atendimento da administração em geral e promover a interlocução entre o cidadão e as instituições públicas, além de orientar o usuário sobre seus direitos.

**Parágrafo único.** A Ouvidoria Municipal tem como meta principal a humanização nas relações entre o cidadão e o sistema público, resgatando e fortalecendo o comportamento ético além de contribuir para mudanças culturais nas respectivas áreas de atuação do Poder Público.

**Art. 6.º** A Ouvidoria do Município de Coqueiral-MG tem as seguintes atribuições:

- I. Receber denúncias, reclamações, críticas, sugestões, solicitações e pedidos de informação sobre atos considerados ilegais comissivos e/ou omissivos, arbitrários, desonestos, indecorosos ou que contrariem o interesse público, praticados por servidores ou agentes públicos da Administração Municipal;
- II. Diligenciar junto às unidades competentes da Administração Municipal informações e esclarecimentos sobre atos praticados de sua responsabilidade, objeto de reclamações ou pedidos de informação, nos termos do inciso anterior;
- III. Manter sigilo, quando solicitado, sobre as reclamações ou denúncias, bem como sobre sua fonte, providenciando, junto aos órgãos competentes, proteção aos denunciantes;
- IV. Informar ao interessado as providências adotadas em razão de seu pedido, excepcionados os casos em que a lei assegurar o dever de sigilo;
- V. Recomendar aos órgãos da Administração a adoção de mecanismos que dificultem e impeçam a violação do patrimônio público e outras irregularidades comprovadas;
- VI. Dar ciência aos diversos órgãos da municipalidade a sua função institucional a fim de que seja encaminhado de forma intersetorial, às reclamações dos munícipes que envolvam mais de um órgão da administração direta e indireta;
- VII. Sugerir ao órgão da administração direta competente, a apuração de fato ou ato lesivo ao patrimônio público de que venha a ter ciência em razão do exercício de suas funções, mantendo atualizado arquivo de documentação relativo às reclamações, denúncias e representações recebidas.



**Art. 7.º** Os contatos com a Ouvidoria Municipal, no âmbito das áreas de administração podem ser feitos:

- I. Pessoalmente, para recebimento da reclamação por escrito;
- II. Por correspondência remetida por via postal;
- III. Por telefone, mediante completa identificação;
- IV. Via eletrônica, através da internet.

**§ 1.º** Todo contato será oficializado por meio de relatório circunstanciado, em seguida, buscar-se-á informações e far-se-á averiguações no setor público que originou a reclamação, fazendo uma verificação entre os dados, em seguida, o caso, será repassado à autoridade superior.

**§ 2.º** O atendimento ao público pela Ouvidoria Municipal não implicará qualquer restrição relativa a sexo, raça, religião, orientação sexual, convicção política ou ideológica, condição socioeconômica, nacionalidade, idade ou local de residência no município.

**§ 3.º** O atendimento ao público será feito gratuitamente, de forma atenciosa, em atendimento aos princípios da administração pública, da moralidade, economicidade, impessoalidade.

**§ 4.º** As manifestações do tipo Sugestão; Elogio; Solicitação e Pedido de Informação necessitam necessariamente da realização de cadastro.

**§ 5.º** As manifestações do tipo Denúncia e Reclamação podem ser realizadas tanto mediante cadastro como de forma anônima, sendo que o manifestante que optar pelo anonimato obterá número de protocolo para acompanhamento da resposta da ouvidoria para sua manifestação.

**Art. 8.º** A manifestação iniciará com o requerimento lavrado a termo, exercido o direito por pessoa física ou jurídica, individual e/ou coletiva, que procurar a Ouvidoria Municipal apresentando questionamento ou reconhecimento à qualidade da prestação dos serviços públicos municipais, através da formulação dos seguintes tipos:

- I. Denúncia: quando se tratar de fato que comprometa a qualidade da prestação dos serviços públicos, pela Administração Pública Municipal Direta ou Indireta, que se refira à carência de legalidade dos atos praticados no exercício Administrativo; e à desvalorização da participação popular no processo de gestão, envolvendo serviços e/ou servidores municipais.
- II. Reclamação: quando referir ao desagrado ou protesto referente à ação ou omissão da Administração e/ou servidores vinculados à Prefeitura Municipal de Coqueiral-MG, no exercício de suas atribuições.
- III. Sugestão: quando fizer referência à apresentação de ideias ou propostas para a incorporação e/ou aprimoramento de serviços prestados pela Prefeitura Municipal.



- IV. Elogio: quando fizer menção a reconhecimento, a apreço ou a satisfação mediante os serviços prestados pelo Município.
- V. Solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração.
- VI. Pedido de acesso à informação: para ter acesso à informação pública.

**Parágrafo único.** A tramitação de demandas obedece ao fluxo operacional da Ouvidoria Municipal, conforme a ordem cronológica do protocolo das demandas prevalectante na tramitação.

### **CAPÍTULO III DA COMPOSIÇÃO**

**Art. 9.º** A Ouvidoria do Município será exercida pela Comissão Especial de Ouvidoria, composta pelo Ouvidor, pelo Secretário (elaborador do relatório) e por um Membro, devidamente nomeados por ato próprio do Chefe do Poder Executivo Municipal.

**§ 1.º** São requisitos para ser membro da Comissão Especial de Ouvidoria Municipal:

- I. Ter mais de 18 (dezoito) anos de idade;
- II. Não possuir antecedentes criminais que desabonem sua reputação;
- III. Integrar o quadro permanente da Administração Pública Municipal (no caso de dois integrantes);
- IV. Não ser cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o segundo grau do Prefeito, Vice-Prefeito e dos Secretários Municipais.

**§ 2.º** Os membros da comissão serão nomeados pelo Prefeito Municipal dentre pessoas que além de preencher os requisitos do parágrafo anterior, possuam notória idoneidade e relativo conhecimento em administração pública.

### **CAPÍTULO IV DAS PRERROGATIVAS E COMPETÊNCIAS**

**Art. 10** A Comissão Especial de Ouvidoria do Município de Coqueiral-MG terá autonomia e independência funcional.

**§ 1.º** No desempenho de suas funções, a comissão atentará pela legalidade dos atos praticados da administração pública e à valorização da participação popular no processo de gestão.

**§ 2.º** A Comissão de Ouvidoria, especialmente o Ouvidor, exercerá as seguintes competências:



- I. Tomar ciência das demandas dos munícipes, que se apresentem com as seguintes tipologias: denúncia, reclamação, sugestão; elogio; solicitação e pedido de informação;
- II. Fiscalizar e propor relatório para aprimoramento os serviços prestados por cada unidade ou órgão da administração pública exercida isoladamente ou em conjunto;
- III. Coordenar, supervisionar e controlar as atividades no exercício de suas atribuições nos termos da legislação municipal.
- IV. Propor aos órgãos e à própria Administração Municipal, a instauração de sindicâncias, inquéritos e outras medidas destinadas à apuração das responsabilidades administrativas e Cíveis;
- V. Requisitar, diretamente e sem qualquer ônus da Administração Municipal, informações, certidões ou cópias de documentos relacionados com as reclamações ou denúncias recebidas, na forma da lei;
- VI. Recomendar a adoção de providências que entender pertinentes, necessárias ao aperfeiçoamento dos serviços prestados à população;
- VII. Recomendar aos órgãos da Administração Direta e indireta a adoção de mecanismos que dificultem e impeçam a violação do patrimônio público e outras irregularidades comprovadas;
- VIII. Celebrar termos de cooperação com entidades públicas ou privadas Municipais, Estaduais ou Federais, que exerçam atividades congêneres às da Ouvidoria.

### § 3.º São competências do Ouvidor:

- I. Receber as manifestações dos cidadãos e respondê-las;
- II. Cobrar internamente as respostas demandadas pelo cidadão;
- III. Oferecer canais de comunicação de fácil acesso para a população;
- IV. Propor mudanças considerando as manifestações recebidas dos cidadãos;
- V. Acompanhar – até a solução final – as informações (denúncias, reclamações, críticas, sugestões, solicitações e pedidos de informação) consideradas pertinentes.

## CAPÍTULO V DA ESTRUTURA ADMINISTRATIVA

**Art. 11** Para o fiel cumprimento de suas atribuições, a ouvidoria do Município de Coqueiral-MG, deverá dispor de estrutura própria para o seu funcionamento, facultado o exercício concomitante das atribuições do cargo de origem a critério do chefe do poder executivo.

**§ 1.º** Os serviços auxiliares da ouvidoria serão efetuados, preferencialmente, por servidores municipais, ou por contratações de assessorias externas, quando necessárias em razão da complexidade e extensão dos fatos a serem averiguados.



§ 2.º A estrutura de funcionamento da Ouvidoria do Município a que alude o caput deverá ser implantada pelo Poder Executivo Municipal no prazo de até 180 (cento e oitenta) dias a contar do início da vigência da presente Lei.

**Art. 12** Para a consecução dos seus objetivos, a Ouvidoria do Município atuará:

- I. Por iniciativa própria;
- II. Por solicitação do Prefeito ou dos Secretários Municipais;
- III. Em decorrência de denúncias, reclamações ou representações de qualquer do povo e/ou de entidades representativas da sociedade.

## **CAPÍTULO VI DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Art. 13** A Ouvidoria Municipal disponibilizará o atendimento ao público regularmente de segunda a sexta-feira, em conformidade com o calendário administrativo municipal, sendo divulgado o local de atendimento junto ao mural de avisos da Prefeitura Municipal e Câmara de Vereadores.

**Art. 14** A Ouvidoria do município funcionará nas instalações da Prefeitura Municipal de Coqueiral-MG, com o suporte técnico administrativo, jurídico, operacional e financeiro da Gestão Municipal, sendo as suas despesas decorrentes e oriundas do orçamento do Poder Executivo Municipal.

§ 1.º O custeio e demais despesas referentes ao cumprimento da presente lei serão atendidas mediante dotações do Orçamento Geral Anual do município, criadas se inexistentes e suplementadas se necessário.

§ 2.º Para atender às despesas decorrentes desta Lei, no presente exercício, fica o Executivo autorizado nos termos do artigo 42 da Lei Federal n.º 4.320, de 17 de março de 1964, a abrir créditos adicionais especiais, criando a atividade da administração da Ouvidoria do Município de Coqueiral-MG.

§ 3.º Nos exercícios subsequentes, as despesas com a execução desta Lei correrão por conta de dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessário.

**Art. 15** Os canais de acesso à Ouvidoria serão abertos através de e-mail, telefone, por acesso específico disponibilizado no *site* oficial do município ou mesmo pessoalmente, onde o cidadão expõe suas cobranças.

**Parágrafo único.** O prazo para resposta das manifestações da Ouvidoria do Município de Coqueiral é de 30 (trinta) dias, prorrogável por mais 30 (trinta) dias, mediante justificativa.



**Art. 16** Fica o Poder Executivo Municipal autorizado a regulamentar, no que couber, a presente lei, e a estabelecer as demais normas necessárias à implantação e operacionalização da Ouvidoria Municipal, com vistas à consecução dos seus objetivos.

**Art. 17** Fica igualmente autorizado ao Poder Executivo Municipal, por seus auxiliares, a tomar todas as demais providências administrativas, jurídicas, orçamentárias, financeiras, fiscais e contábeis, para o fiel cumprimento da presente Lei.

**Art. 18** Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Coqueiral, 20 de outubro de 2020.

**ROSSANO DE OLIVEIRA**

Prefeito Municipal