



**MUNICÍPIO DE PENEDO
ESTADO DE ALAGOAS
GABINETE DO PREFEITO**

CÂMARA MUNICIPAL DE PENEDO
Sessão de Protocolo
Recebido em 26/09/2019
Protocolado na Secretaria da
Câmara Sob nº 208
MARCIA MARIA DOS SANTOS
PROTÓCOLO

LEI MUNICIPAL Nº 1.653/2019

**DISPÕE SOBRE CRIAÇÃO DA
OUVIDORIA MUNICIPAL E DÁ OUTRAS
PROVIDÊNCIAS**

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE PENEDO, Estado de Alagoas.

Faço saber que a Câmara Municipal aprova, eu sanciono e mando publicar a seguinte **LEI**:

Art. 1º. Fica criada a Ouvidoria Geral do Município de Penedo, uma unidade administrativa vinculada a Controladoria Geral do Município, que tem como missão aproximar o cidadão da Administração Pública Municipal, cooperando para proteção e defesa dos direitos dos usuários, por meio de ações de interlocução, visando à melhoria contínua na prestação dos serviços públicos.

Parágrafo Único. A Ouvidoria Geral do Município não possui caráter executivo, judicativo ou deliberativo, exerce papel mediador entre as demandas e manifestações dos cidadãos e funcionários públicos para com os Órgãos e Entidades da Administração Municipal Direta e Indireta.

**TÍTULO II
DA FINALIDADE**

Art. 2º. A Ouvidoria Geral do Município tem por finalidade:

I - Receber manifestações relacionadas à administração pública municipal direta e indireta, para garantir a observância dos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, eficiência, economicidade e publicidade dos atos administrativos;

C

C



MUNICÍPIO DE PENEDO
ESTADO DE ALAGOAS
GABINETE DO PREFEITO

II - Intermediar a relação entre o cidadão e a administração pública, permitindo o registro de sugestões, denúncias ou reclamações contra os agentes públicos, bem como receber informações sobre cidadania e direitos humanos, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações;

III - Apurar reclamações ou denúncias cujos resultados possam contribuir para formulação de propostas de atos normativos ou de modificação de lei, bem como sugestões de medida disciplinar administrativa;

IV - Acompanhar a prestação dos serviços aos usuários, bem como propor aperfeiçoamento, visando garantir a sua efetividade;

V - Elaborar anualmente relatório de gestão, consolidando as manifestações recebidas, apontando falhas e sugerindo melhorias na prestação dos serviços;

VI - Promover capacitação e treinamento relacionados às atividades de ouvidoria;

VII - Orientar, assistir e intermediar a solução de conflitos, no âmbito administrativo, das divergências entre agentes, órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal e os cidadãos usuários dos respectivos serviços;

VIII - Certificar as secretarias municipais que se destacarem no atendimento aos usuários;

IX - Produzir estatísticas indicativas do nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados no âmbito do Poder Executivo Municipal;

X - Incentivar a valorização do elemento humano na instituição.

Art. 3º. A Direção Superior da Ouvidoria Geral será exercida por um Ouvidor Geral do Município, nomeado em comissão pelo Chefe do Poder Executivo.

Art. 4º. A Ouvidoria Geral do Município exercerá suas funções com independência e autonomia, sem qualquer ingerência político-partidária, visando garantir os direitos dos cidadãos.

Art. 5º. A Ouvidoria Geral de Penedo receberá manifestações dos munícipes (Ouvidoria Externa) e dos Funcionários Públicos e Comissionados (Ouvidoria Interna), podendo estas manifestações serem





MUNICÍPIO DE PENEDO
ESTADO DE ALAGOAS
GABINETE DO PREFEITO

CÂMARA MUNICIPAL DE PENEDO
Sessão em: 26/09/2019
Protocolado na Secretaria da
Câmara Sob nº 308
MAYCINHA
PROTÓCOLO

feitas por mecanismos e dispositivos a serem disponibilizados pelo Município.

TÍTULO III
DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES
CAPÍTULO I
DA ESTRUTURA BÁSICA

Art. 6º. A estrutura básica da Ouvidoria Geral do Município é constituída pelo Órgão de Direção Superior.
Parágrafo Único - O Gabinete do Ouvidor Geral é integrado por Ouvidor Adjunto.

Art. 7º. A Ouvidoria Geral do Município será dotada de um programa estruturante, para a composição da rede matricial de planejamento, gestão e execução dos órgãos e entidades do Poder Executivo, ligada diretamente a Controladoria Geral do Município.
Parágrafo Único - O programa constitui elemento de estrutura, com atribuições de caráter transitório em função da especificidade ou da urgência, conforme o planejamento da Ouvidoria Geral do Município.

CAPÍTULO II
DA COMPETÊNCIA
Do Gabinete do Ouvidor Geral

Art. 8º. Ao Gabinete do Ouvidor compete assistir o titular do executivo na prática de atos de gestão e na execução das demais atividades de sua esfera de competência.

Da Ouvidoria Adjunta

Art. 9º. Aos ouvidores adjuntos competem o apoio técnico específico ao Gabinete do Ouvidor Geral, cumprindo-lhe praticar os atos pertinentes às atribuições que forem delegadas pelo Ouvidor Geral, bem como, manter relação direta com cada Secretaria, Coordenadorias e Conselhos Municipais, para o direcionamento e acompanhamento das resoluções de cada registro realizado junto à ouvidoria.





MUNICÍPIO DE PENEDO
ESTADO DE ALAGOAS
GABINETE DO PREFEITO

Da Ouvidoria Geral

Art. 10. À Ouvidoria Geral compete receber, registrar, distribuir o expediente do Gabinete, organizando e mantendo atualizado o arquivo de documentos e correspondência. Tudo isso feito pela equipe da Ouvidoria Geral. É também responsabilidade da Ouvidoria Geral o treinamento continuado de todos os ouvidores adjuntos.

TÍTULO IV
CAPÍTULO I
Das Atribuições

Art. 11. O Ouvidor Geral do Município terá as seguintes atribuições:

I - zelar pelos princípios constitucionais da legalidade, impessoalidade, moralidade, eficiência, economicidade e publicidade dos atos administrativos;

II - receber manifestações relacionadas aos serviços da Administração Pública dos diversos segmentos da sociedade encaminhando-as às autoridades competentes e zelando pela resolução dos diversos assuntos;

III - sugerir medidas de avaliação dos servidores públicos, objetivando melhor atendimento aos usuários;

IV - dirigir-se pessoalmente aos Secretários Municipais, bem como demais autoridades equivalentes da administração indireta, buscando sempre a resolução das manifestações dos cidadãos, apuração de fatos, correção de procedimentos, adoção de providências administrativas inclusive de natureza disciplinar;

V - sugerir a modificação de leis, regulamentos e atos normativos a fim de que os cidadãos sejam atendidos com eficiência, civilidade e cordialidade;

VI - apresentar relatórios semestrais ao Prefeito Municipal, sem prejuízo dos relatórios parciais quando se fizerem necessários;

VII - propor modificações nos procedimentos para a melhoria da qualidade dos serviços públicos, com base nos relatórios semestrais;

VIII - participar de reuniões em órgãos e em entidades de proteção aos usuários;

IX- propor adoção de medidas para melhoria da qualidade dos serviços públicos;





MUNICÍPIO DE PENEDO
ESTADO DE ALAGOAS
GABINETE DO PREFEITO

CÂMARA MUNICIPAL DE PENEDO
Sessão de Protocolo
Recetido em 26/09/2019
Protocolado na Secretaria da
Câmara Sob nº 208
Municípios
PROTÓCOLO

X - formar comitês dos usuários, para apurar a opinião pública;
XI - buscar as eventuais causas da deficiência do serviço público, evitando-se sua repetição;

XII- manter permanentemente atualizadas as informações e estatísticas referentes às suas atividades, constantes de aplicativos que serão publicados no meio de comunicação oficial do Município ou em jornal com circulação no Município;

XIII - criar parcerias com as entidades públicas e civis, aumentando assim o seu campo de ação em prol da sociedade.

XIV - executar outras tarefas correlatas.

Parágrafo Único - Como pré-requisito para provimento do cargo de Ouvidor Geral, deverá possuir Curso Superior Completo em qualquer área de atuação e certificação da Associação Brasileira de Ouvidores - ABO.

Art. 12. Os Ouvidores Adjuntos terão as seguintes atribuições:

I- Assessorar a Ouvidoria Geral nas questões técnicas, buscando a agilidade na solução dos diversos assuntos relacionados à Administração Pública Municipal;

II - Prover a Ouvidoria Geral de aconselhamento técnico especializado pertinente ao assunto em análise;

III - Buscar a resolução técnica nos diversos setores da municipalidade, bem como em outras esferas, objetivando a agilidade e eficiência da máquina administrativa;

IV - Cumprir as atribuições delegadas pela Ouvidoria Geral;

V - Apresentar relatórios periódicos ao Ouvidor Geral, informando-o do andamento dos assuntos apresentados;

VI - Executar outras tarefas correlatas.

Art. 13. Todas as secretarias e conselhos municipais deverão indicar um integrante dentre seu quadro, para ser contato direto com a ouvidoria, para instrução de respostas e resolução de cada registro realizado junto à ouvidoria.

TÍTULO V

CAPÍTULO I

Dos Conselhos dos Usuários

C

C



MUNICÍPIO DE PENEDO
ESTADO DE ALAGOAS
GABINETE DO PREFEITO

Art. 14. A participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos será feita por meio de conselhos de usuários.

Parágrafo Único. Os conselhos de usuários são órgãos consultivos dotados das seguintes atribuições:

- I - acompanhar a prestação dos serviços;
- II - participar na avaliação dos serviços;
- III - propor melhorias na prestação dos serviços;
- IV - contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário; e
- V - acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor.

Art. 15. A composição dos conselhos deve observar os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, com vistas ao equilíbrio em sua representação, sendo feita em processo aberto ao público e diferenciado por tipo de usuário a ser representado.

Art. 16. O Conselho de Usuários pode ser composto por representantes de conselhos já existentes no município.

Art. 17. O conselho de usuários poderá ser consultado quanto à indicação do ouvidor.

Art. 18. A participação do usuário no conselho será considerada serviço relevante e sem remuneração.

TÍTULO VI
CAPÍTULO I

Da Avaliação Continuada dos Serviços

Art. 19. Os órgãos e entidades públicos deverão avaliar os serviços prestados, atentando para os seguintes aspectos:

- I - satisfação do usuário com o serviço prestado;
- II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;
- III - cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;
- IV - quantidade de manifestações de usuários; e

C

C



MUNICÍPIO DE PENEDO
ESTADO DE ALAGOAS
GABINETE DO PREFEITO

V - medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§ 1º Essa avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada um ano, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

§ 2º O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no site do órgão ou entidade, incluindo o ranking das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários e servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.

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

PREFEITURA MUNICIPAL DE PENEDO, aos dezoito dias do mês de setembro de setembro do ano de dois mil e dezenove, 383º ano de elevação a categoria de Vila.

Marcus Beltrão Siqueira
PREFEITO

CÂMARA MUNICIPAL DE PENEDO
Sessão de Protocolo
Recebido em 26/09/2019
Protocolado na Secretaria da
Câmara Sob nº 209
Marcus Beltrão Siqueira
FRUTOCOLO

