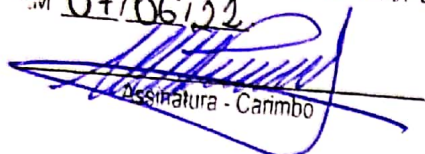




## CERTIFICADO DE PUBLICAÇÃO

CERTIFICO QUE ESTE DOCUMENTO FOI PUBLICADO NO MURAL DA PREFEITURA MUNICIPAL DE BELÉM DE MARIA/PE

EM 07/06/22

  
Assinatura - Carimbo

DISPÕE SOBRE A CRIAÇÃO E REGULAMENTAÇÃO DA OUVIDORIA DO MUNICÍPIO DE BELÉM DE MARIA, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE BELÉM DE MARIA, Estado de Pernambuco, no uso das atribuições constitucionalmente definidas no artigo 110, inciso V, da Lei Orgânica Municipal, faço saber que a Câmara Municipal de Vereadores aprovou e eu sanciono a seguinte Lei:

### CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

**Art. 1º.** Esta norma regulamenta, no âmbito do Município de Belém de Maria, os capítulos III, IV e VI da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, bem como atende ao disposto na Resolução TCE/PE nº 159, editada em 15 de dezembro de 2021.

**Art. 2º.** Fica criada a Ouvidoria do Município de Belém de Maria que se regerá por esta Lei, pelas normas e procedimentos que adotar, e demais disposições legais pertinentes.

**§ 1º.** A Ouvidoria do Município de Belém de Maria, vinculada à Secretaria de Administração, é o órgão responsável, de forma prioritária, pelo acompanhamento das reclamações e denúncias relativas à prestação dos serviços públicos da administração pública municipal direta e indireta, bem como das entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos públicos, na prestação de serviços à população, conforme o inciso I do §3º, do artigo 37 da Constituição Federal, podendo receber ainda, sugestões e elogios.

**Art. 3º.** São consideradas para efeitos desta Lei:

I. ouvidoria: a instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas aos serviços públicos prestados de qualquer natureza, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública;



II. usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

III. serviço público: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;

IV. administração pública: órgão ou entidade da administração pública de qualquer dos Poderes dos Municípios;

V. agente público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;

VI. manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais demandas de usuários que tenham como objetivo a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização de tais serviços;

VII. reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

VIII. denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;

IX. sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo Município;

X. elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.

**Art. 4º.** A Ouvidoria do Município de Belém de Maria - PE tem por finalidade, promover o exercício da cidadania, recebendo, encaminhando e acompanhando sugestões, reclamações, elogios e denúncias dos cidadãos relativas à prestação de serviços públicos municipais em geral, assim como representações contra o exercício negligente ou abusivo de cargos, empregos e funções do Poder Executivo Municipal, sem prejuízo das competências específicas de outros Órgãos e Entidades integrantes da Administração Municipal.

**Art. 5º.** Compete à Ouvidoria do Município de Belém de Maria:

I. Receber e apurar denúncias, reclamações e representações sobre atos considerados ilegais, arbitrários, desonestos, ou que contrariem o interesse público, praticados por servidores públicos do Município de Belém de Maria, empregados da



Administração Indireta, agentes públicos, ou por pessoas, físicas ou jurídicas, que exerçam funções parastatais, mantidas com recursos públicos;

II. Estabelecer mecanismo e instrumentos alternativos de coleta de elogios, sugestões, reclamações e denúncia, bem como, de monitoramento, avaliação e controle dos procedimentos de ouvidoria;

III. Manter serviço telefônico, presencial e atendimento on-line destinados a receberem denúncias ou reclamações;

IV. Definir, fixar e avaliar indicadores de satisfação dos cidadãos, quanto ao fornecimento de informações e prestação de serviços públicos para monitoramento da efetividade das informações de programas / projetos / ações definidas como Planejamento Estratégico da Gestão;

V. Realizar seminários, a fim de disseminar a cultura da avaliação da gestão do Município de Belém de Maria pela ótica de satisfação da população e promover a cultura do exercício da cidadania como instrumento de melhoria constante dos serviços públicos;

VI. Promover estudos, propostas e gestões, em colaboração com os demais órgãos da Administração Municipal, objetivando aprimorar o andamento da máquina administrativa;

VII. Elaborar e publicar, mensalmente e anualmente, relatório de suas atividades, bem como avaliar o grau de satisfação do cidadão com a prestação dos serviços públicos;

VIII. Coordenar ações integradas como os diversos órgãos da municipalidade, a fim de encaminhar, de forma intersetorial, as reclamações dos munícipes que envolvam mais de um órgão da administração direta e indireta;

IX. Comunicar ao órgão da administração direta 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 relativo às reclamações, denúncias e representações recebidas;

X. Realizar diligências das unidades da Administração, sempre que necessário para o desenvolvimento de seus trabalhos;

XI. Proceder a correções preliminares nos órgãos da Administração;



**XII.** Realizar as investigações de todo e qualquer ato lesivo ao patrimônio público, mantendo atualizado arquivo de documentação relativa às reclamações denúncias e representações recebidas;

**XIII.** Articular-se, fortalecendo os canais de comunicação com os diversos órgãos e Entidades da Administração Pública Municipal, Estadual e Federal, visando à consecução de seus objetivos.

**Art. 6º.** Para a consecução dos seus objetivos, a Ouvidoria do Município de Belém de Maria atuará:

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

**Art. 7º.** Para atingir os seus objetivos, a Ouvidoria do Município de Belém de Maria poderá:

- I. Comunicar às autoridades competentes, no âmbito do Município, o resultado das verificações, pesquisas e estudos que realizar sobre a procedência das reclamações e denúncias que lhe forem dirigidas, visando à adoção de providências;
- II. Requisitar, quando da apuração de reclamações e denúncias recebidas, documentos e informações de autoridades, Órgãos e Entidades do Poder Executivo Municipal;
- III. Promover as medidas que julgar necessárias ao esclarecimento e correção dos fatos apurados;
- IV. Avaliar, por iniciativa própria ou contratação de pesquisa, a eficácia da prestação dos serviços municipais em termos da universalização, rapidez e qualidade;
- V. Apoiar outras ações que visem garantir a qualidade na prestação dos serviços municipais.

**Art. 8º.** A Ouvidoria do Município de Belém de Maria poderá propor ao Gabinete do prefeito, através da Controladoria Interna do município, o estabelecimento de parcerias com entidades da sociedade civil organizada e com órgãos de outros Municípios, dos Estados e do Distrito Federal, através de suas instituições similares, em regime de



cooperação mútua, objetivando a promoção da cidadania, ou o levantamento dos indicadores de satisfação dos usuários dos serviços oferecidos pela Prefeitura Municipal de Belém de Maria.

**Art. 9º.** A Ouvidoria do Município de Belém de Maria, através do Ouvidor Geral do Município, no uso de suas atribuições e observando-se a preponderância do interesse públicos, terá acesso a quaisquer Órgãos e Entidades integrantes da administração direta e indireta do Poder Executivos Municipal, bem assim a quaisquer documentos que estejam sob sua guarda ou responsabilidade.

**§1º.** O Ouvidor Geral pode dirigir-se diretamente ao Controlador Interno, para tratar de assuntos que estejam sendo analisados no âmbito da Ouvidoria.

**§2º.** Os dirigentes da administração direta e indireta do Poder Executivo Municipal devem prestar à Ouvidoria do Município de Belém de Maria, em regime de prioridade e urgência, inteiro apoio, colaboração e informação.

**§3º.** As informações e documentos solicitados pela Ouvidoria do Município de Belém de Maria deverão ser disponibilizados no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis.

**§4º.** É defeso às autoridades do Poder Executivo Municipal recusar a entrega de documentos ou informações à Ouvidoria do Município de Belém de Maria, inclusive por meio eletrônico, salvo motivo justificado, a ser apreciado pelo Ouvidor Geral.

**§5º.** A recusa injustificável ou o retardamento indevido do cumprimento das requisições da Ouvidoria Municipal de Belém de Maria implicarão a responsabilização de quem lhe der causa.

**Art. 10.** A Ouvidoria do Município de Belém de Maria promoverá a implantação e gestão do Sistema Municipal de Ouvidoria - SMO, que exercerá o conjunto de relações funcionais estabelecidas entre os organismos da administração direta e indireta do Poder Executivo Municipal, atuando na defesa dos direitos e interesses do cidadão.

**Parágrafo Único.** À Ouvidoria de Belém de Maria caberá a coordenação geral e supervisão do Sistema Municipal de Ouvidoria.

**Art. 11.** A Ouvidoria do Município de Belém de Maria disponibilizará canal eletrônico e postal de comunicação, telefone de contato e atendimento presencial, destinados ao recebimento de elogios, sugestões, reclamações e denúncias.



**Art. 12.** A Ouvidoria do Município de Belém de Maria poderá criar grupos de trabalho para atuarem em projetos específicos, podendo ser solicitado servidores, bem como solicitar a contratação de serviços especializados.

## CAPÍTULO II DA ESTRUTURA DA OUVIDORIA

**Art. 13.** Integram a estrutura da Ouvidoria Geral:

I. 01 (um) Ouvidor-Geral.

## CAPÍTULO III DO OUVIDOR-GERAL

**Art. 14.** Fica criado o cargo em comissão de Ouvidor Geral do Município de Belém de Maria, que terá os vencimentos correspondentes ao cargo de assessor administrativo CC-IX.

**Parágrafo Único.** O Ouvidor Geral do Município dentro da Ouvidoria Municipal gozará de autonomia e independência dentro das suas atribuições, será nomeado pelo Prefeito por tempo definido.

**Art. 15.** São requisitos para ser Ouvidor Geral do Município de Belém de Maria:

- I. ter mais de 21 (vinte e um) anos de idade;
- II. não possuir antecedentes criminais de desabone e sua reputação ilibada;
- III. possuir formação em qualquer área;
- IV. possuir conduta ética;
- V. possuir distanciamento das questões político-partidárias;
- VI. dispor de abertura ao diálogo;
- VII. possuir competência para liderar pessoas e mobilizar recursos;
- VIII. realizar conhecimento dos objetivos e procedimentos dos órgãos em que atua;
- IX. possuir habilidade de comunicação;



- X. possuir compromisso com a participação cidadã e com os direitos humanos;
- XI. ter disposição para contribuir com a eficiência e a melhoria da gestão pública e de seus resultados.

**Art. 16.** São atribuições do Ouvidor Geral do Município, observados os princípios constitucionais de legalidade, impessoalidade, moralidade, eficiência, publicidade da administração pública e preponderância do interesse público:

- I. viabilizar a aproximação do cidadão com o Poder Executivo Municipal, atuando na prevenção e mediação das questões que lhe forem apresentadas;
- II. facilitar o acesso do cidadão ao Sistema Municipal de Ouvidoria, estimulando a sua participação no tocante à prestação dos serviços públicos da competência do Poder Executivos Municipal;
- III. garantir resposta ao cidadão, no menor prazo possível, com clareza e objetividade;
- IV. coordenar, supervisionar e dirigir o Sistema Municipal de Ouvidoria, expedindo instruções quanto aos procedimentos a serem adotados;
- V. resguardar o sigilo das manifestações recebidas e suas fontes, quando solicitado;
- VI. providenciar a remessa, aos Órgãos ou Entidades competentes, as manifestações recebidas, acompanhando a sua apreciação;
- VII. dirigir-se diretamente ao Controlador Interno do Município, por iniciativa própria ou atendendo manifestação do cidadão, para correção de procedimentos, apuração de fatos ou adoção de providência administrativas, inclusive de natureza disciplinar;
- VIII. sistematizar e divulgar relatório periódicos da atuação do Sistema Municipal de Ouvidoria;
- IX. analisar os indicadores de avaliação da satisfação do cidadão quanto aos serviços públicos;
- X. identificar oportunidades de melhoria na prestação dos serviços públicos municipais e propor soluções;




Prefeitura Municipal de  
**Belém de Maria**  
**SERIEDADE E TRABALHO**

XI. sugerir modificações de regulamentos e atos normativos, a fim de que os cidadãos sejam atendidos com maior eficiência e civilidade.

**Art. 17.** As despesas decorrentes desta Lei correrão por dotação própria do orçamento vigente, suplementadas se necessários.

**Art. 18.** Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação e revoga todas as disposições em contrário.

Gabinete do Prefeito, Belém de Maria (PE), 07 de junho de 2022.

  
ROLPH EBER CASALE JÚNIOR  
PREFEITO DO MUNICÍPIO DE BELÉM DE MARIA

ANALISADO E APROVADO PELA  
ASSESSORIA JURÍDICA EM 07.06.2022.

  
HENRIQUE LOURENÇO  
OAB/PE 43.404