

**LEI COMPLEMENTAR Nº 03/2023 - Barra do Ouro - TO, 17 de março de 2023.**

**“Dispõe sobre a criação da Ouvidora - Geral do Município de Barra do Ouro - TO, e dá outras providências”.**

**A PREFEITA MUNICIPAL DE BARRA DO OURO - ESTADO DO TOCANTINS-TO, Nélide Vasconcelos Miranda Cavalcante**, no uso das atribuições legais que lhe são conferidas pela Lei Orgânica Municipal, FAZ SABER que a Câmara Municipal de Vereadores aprovou e a mesma sanciona a seguinte LEI:

**CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 1º** - É criada a Ouvidoria-Geral do Município Barra do Ouro - TO, vinculada ao Gabinete do Prefeito Municipal, como órgão responsável, prioritariamente, pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, pela Administração Pública Direta, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.

**Art. 2º** - Para os efeitos desta Lei, considera-se:

- I - Usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;
- II - Serviço público: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;
- III - agente público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;
- IV - Manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações que tenham como objeto políticas ou serviços públicos prestados e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;
- V - Reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;
- VI - Denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;
- VII - sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo Município;
- VIII - Elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
- IX - Solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração.

**CAPÍTULO II DAS ATRIBUIÇÕES**

**Art. 3º** - São atribuições da Ouvidora-geral do Município:

- I - Atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei nº 13.460, de 2017;
- II - Promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- III - Acompanhar a prestação dos serviços públicos, visando a garantir a sua efetividade e propor medidas para o seu aperfeiçoamento;
- IV - Receber, analisar e responder às manifestações a ela encaminhadas;
- V - Encaminhar às autoridades competentes as manifestações, solicitar informações a respeito das mesmas, acompanhando o tratamento e a sua efetiva conclusão;

VI - Atender o usuário de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;

VII - Promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

**Art. 4º** - Com vistas à realização dos seus objetivos, a Ouvidora-geral deve:

I - Receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos;

II - Elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

### **CAPÍTULO III DAS MANIFESTAÇÕES**

**Art. 5º** - A Ouvidoria deverá receber, analisar e responder às manifestações em linguagem clara e objetiva.

**Art. 6º** - Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei sob pena de responsabilidade do agente público.

§ 1º - As manifestações serão identificadas, entretanto não cabe à Ouvidoria fazer exigências quanto à identificação que inviabilizem sua apresentação.

§ 2º - São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação da manifestação.

§ 3º A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

§ 4º No caso de manifestação feita por meio eletrônico, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá ser requerido meio de certificação da identidade do requerente.

§ 5º As manifestações apresentadas em outros órgãos da Administração deverão ser protocolizadas e encaminhadas imediatamente à Ouvidora-geral do Município, sob pena de responsabilidade do agente faltoso.

**Art. 7º** - As manifestações poderão ser apresentadas por meio dos seguintes canais de comunicação.

I - Por meio de formulário eletrônico, disponível no site do município;

II - Por correspondência convencional;

III - No posto de atendimento presencial exclusivo;

IV - Telefone tarifado específico.

**Parágrafo único:** A manifestação feita verbalmente será, imediatamente, reduzida a termo.

**Art. 8º** - Recebida a manifestação a Ouvidoria deverá classificá-la como reclamação, denúncia, sugestão, elogio e solicitação, de acordo com as definições constantes nesta Lei.

§ 1º - A classificação atribuída pelo usuário quando do encaminhamento da manifestação poderá ser alterada pela Ouvidoria se verificado que não está adequada.

§ 2º - As manifestações serão encaminhadas às autoridades responsáveis para as devidas providências, se for o caso.

**Art. 9º** - O procedimento de análise das manifestações observará os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

**Parágrafo único:** A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende as seguintes etapas:

I - Recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;

II - Emissão de comprovante de recebimento da manifestação com o respectivo número de protocolo;

III - Análise e obtenção de informações, quando necessário;

IV - Decisão administrativa final;

V - Ciência ao usuário.

**Art. 10º** - A Ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até trinta dias contados do recebimento, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período.

§ 1º - Recebida a manifestação, a Ouvidoria deverá realizar análise prévia e, caso necessário, no prazo máximo de cinco dias, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

§ 2º - Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, em até dez dias a contar do seu recebimento a Ouvidoria deverá solicitar a complementação de informações que deverá ser atendida em até vinte dias, sob pena de arquivamento da manifestação.

§3º - O pedido de complementação de informações interrompe uma única vez o prazo previsto no caput deste artigo, que passará a contar novamente a partir da resposta do usuário, sem prejuízo de complementações supervenientes.

§ 4º - A Ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente aos agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

**Art. 11º** - Quando a manifestação for denúncia, desde que contenha elementos mínimos de autoria e materialidade, deverá ser encaminhada para o órgão de controle interno ou externo para as devidas providências.

§ 1º - Esgotado o prazo de que trata essa Lei sem a conclusão do procedimento de apuração da denúncia pelo órgão de controle interno, considera-se como conclusiva a comunicação com o encaminhamento aos órgãos de controle competentes.

§ 2º - O órgão de controle interno encaminhará à Ouvidora-geral o resultado final do procedimento de apuração da denúncia que deverá dar conhecimento ao usuário acerca dos desdobramentos da sua manifestação.

#### **CAPÍTULO IV DO RELATÓRIO DE GESTÃO**

**Art. 12º** - A Ouvidora-geral deverá elaborar, anualmente, no mês de dezembro, relatório de gestão, que irá consolidar as informações referentes ao recebimento, análise e resposta às manifestações recebidas e, com base nelas, apontará as falhas e sugerirá melhorias na prestação dos serviços públicos.

**Art. 13º** - O relatório de gestão deverá indicar, ao menos:

I - O número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - Os motivos das manifestações;

III - A análise dos pontos recorrentes;

IV - As providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

**Art. 14º** - O relatório de gestão será:

I - Encaminhado ao Prefeito Municipal;

II - Disponibilizado integralmente na página oficial do Município na internet.

## **CAPÍTULO V DA ORGANIZAÇÃO**

**Art. 15º** - A estrutura da Ouvidoria será composta de:

I - 01 (um) Ouvidor Geral Municipal;

II - 01 (um) Assistente de Ouvidoria Municipal.

§ 1º - Fica criado o cargo de Ouvidor Municipal que será de provimento em comissão, de livre nomeação e exoneração, o qual responderá pela titularidade e direção da Ouvidoria Geral Municipal, com remuneração básica mensal de R\$ 2.455,00 (dois mil quatrocentos e cinquenta e cinco reais).

§ 2º - O ocupante do cargo de Ouvidor Geral Municipal deverá possuir nível de escolaridade superior em qualquer área e não possuir antecedentes criminais que desabonem a sua reputação.

§ 3º. O cargo de Assistente de Ouvidoria Municipal será de provimento em comissão, de livre nomeação e exoneração, com remuneração básica mensal de 01 (um) salário mínimo vigente.

§ 4º. Os Cargos de Ouvidor Municipal e de Assistente de Ouvidoria Municipal deverão ser exercidos preferencialmente por servidores efetivos do Município.

§ 5º. Os servidores efetivos nomeados para os cargos de Ouvidor Municipal e Assistente de Ouvidoria Municipal que tenham remuneração de seus cargos de origem superiores aos cargos mencionados nesse artigo, poderão optar pela remuneração do cargo de origem acrescida de 20% (vinte por cento).

**Art. 16º** - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

**GABINETE DA PREFEITA MUNICIPAL DE BARRA DO OURO - ESTADO DO TOCANTINS**, aos 17 de (dezessete) dias do mês de março do ano de 2023.

**Nélida Vasconcelos Miranda Cavalcante**  
**Prefeita Municipal**