
ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE
PREFEITURA MUNICIPAL DE LAGOA NOVA

SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO
LEI Nº 581/2017

LAGOA NOVA/RN, 29 DE AGOSTO DE 2017.

DISPÕE SOBRE A CRIAÇÃO E
FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA GERAL DO
MUNICÍPIO DE LAGOA NOVA -
“OMBUDSMAN” - E DO SISTEMA MUNICIPAL
DE OUVIDORIA.

LUCIANO SILVA SANTOS, PREFEITO DO MUNICÍPIO DE LAGOA NOVA, ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE, no uso de suas atribuições legais, faz saber que a Câmara Municipal aprovou e ele sanciona a seguinte Lei:

Art. 1º - Fica criada a Ouvidoria Geral do Município de Lagoa Nova – OGMLN - a qual se regerá por esta Lei e pelas normas e procedimentos que adotar e demais disposições legais pertinentes.

§1º - A OGMLN será um órgão independente, com autonomia administrativa, orçamentária e funcional que tem por objetivo apurar as reclamações 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.

§2º - Fica criado o cargo em comissão de Ouvidor Geral do Município de Lagoa Nova/RN, que corresponderá, seus vencimentos mensais, ao cargo de simbologia CC2.

§3º - O Ouvidor Geral do Município gozará de autonomia e independência e será nomeado diretamente pelo Prefeito, podendo ser reconduzido uma única vez e, a partir do ano de 2021, o cargo será provido através de eleição direta, cujo pleito deverá ser definido através de lei específica para este fim e promulgado ao menos 12 (doze) meses antes do pleito.

§4º O Ouvidor Geral do Município de Lagoa Nova/RN gozará de férias uma vez a cada ano.

§5º - São requisitos para ser Ouvidor Geral do Município:

Ter mais de 21 (vinte e um) anos de idade;

Não possuir antecedentes criminais que desabone e sua reputação ilibada.

Possuir nível superior completo;

Não possuir parentesco até o terceiro grau com o prefeito, vice-prefeito, vereador, secretário, Procurador Geral, Controlador Geral, ou ocupante de cargo em comissão do município de Lagoa Nova/RN.

§ 6º - O Ouvidor Geral terá mandato de 2(dois) anos, podendo ser reconduzido apenas uma vez, por igual período, e a partir do ano de 2021, sua investidura dar-se-á através de eleição, conforme disposto no §3º.

§7º - O Ouvidor Geral somente poderá ser destituído por iniciativa do Prefeito, desde que tal ato seja fundamentado, em decorrência de conduta considerada incompatível com o exercício das funções do cargo, devidamente comprovada em procedimento próprio.

§8º - Ficam criados 02 (dois) cargos de Técnico de apoio da ouvidoria, de livre nomeação e exoneração pelo Prefeito, com vencimentos equivalentes à simbologia CC4, para prestar auxílio ao Ouvidor Geral, tendo ainda a ouvidoria a prerrogativa de, justificadamente, determinar a exoneração destes, em caso de insuficiência e desídia no cumprimento de suas funções.

§9 – São Requisitos para exercer o cargo de Técnico de Apoio da Ouvidoria

- I – Ter mais de 21(vinte e um anos de idade);
- II – Não possuir antecedentes criminais que desabone a sua conduta;
- III – Possuir escolaridade de Nível Médio completo;
- IV - Não possuir parentesco até o terceiro grau com o prefeito, vice-prefeito, vereador, secretário, Procurador Geral, Controlador Geral, ou ocupante de cargo em comissão do município de Lagoa Nova/RN.

CAPÍTULO I - FINALIDADE E COMPETÊNCIAS

Art. 2º - A Ouvidoria Geral do Município de Lagoa Nova 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. 3º - Compete à Ouvidoria Geral do Município de Lagoa Nova/RN:

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 Lagoa Nova/RN, agentes políticos ou por pessoas físicas ou jurídicas que exerçam funções paraestatais, 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- - A comunicação permanente com a população, que será garantida através dos órgãos de comunicação da Prefeitura Municipal de Lagoa Nova/RN;

IV- Manter serviço telefônico, por e-mail, *whatsapp* e demais canais de comunicação eletrônico e ainda atendimento *on-line* destinados a receberem denúncias ou reclamações;

V- 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 no Planejamento Estratégico da Gestão;

VI- Realizar seminários, a fim de disseminar a cultura da avaliação da gestão do Município da Lagoa Nova/RN pela ótica de satisfação da população e promover a cultura do exercício da cidadania como instrumento de melhoria constante dos serviços públicos;

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

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

IX- Coordenar ações integradas com os diversos órgãos da municipalidade, a fim de encaminhar, de forma inter-setorial, as reclamações dos munícipes que envolvam mais de um órgão da administração direta e indireta;

X- Comunicar ao órgão da administração direta competente para 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;

XI- Realizar diligências nas unidades da Administração, sempre que necessário para o desenvolvimento de seus trabalhos;

XII- Proceder correções preliminares nos órgãos da Administração;

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

XIV- Manter sigilo, quando solicitado, sobre denúncias e reclamações, bem como sobre sua fonte, providenciando, junto aos órgãos competentes, proteção aos denunciantes;

XV- 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, além de fazer uso sempre que necessário dos meios de comunicações que dispuser o município.

Art. 4º - Para atingir os seus objetivos, a Ouvidoria Geral do Município de Lagoa Nova/RN 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. 5º - Compete aos Técnicos da Ouvidoria auxiliar o Ouvidor em todos os atos necessários ao bom, firme e valioso desenvolvimento dos trabalhos.

Art. 6º - A OGMLN poderá propor ao Gabinete do prefeito, através da Procuradoria Geral 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 Lagoa Nova.

Art. 7º - A OGMLN, através do Ouvidor Geral do Município, no uso de suas atribuições e observando-se a preponderância do interesse público, terá acesso a quaisquer Órgãos e Entidades integrantes da administração direta e indireta do Poder Executivo Municipal, bem assim a quaisquer documentos que estejam sob sua guarda ou responsabilidade.

§1º - O Ouvidor Geral pode dirigir-se diretamente ao Secretário ou dirigente máximo dos referidos Órgãos e Entidades, 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 Geral do Município de Lagoa Nova/RN, em regime de prioridade e urgência, inteiro apoio, colaboração e informação.

§ 3º - As informações e os documentos solicitados pela OGMB 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 Geral do

Município de Lagoa Nova/RN, inclusive por meio eletrônico, salvo motivo justificado, apreciado pelo Ouvidor Geral.

§ 5º - A recusa injustificável ou o retardamento indevido do cumprimento das requisições da OGMLN implicarão, a critério do Ouvidor Geral, a responsabilização de quem lhe der causa.

Art. 8º - A Ouvidoria Geral do Município de Lagoa Nova/RN 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 OGMLN caberá a coordenação geral e supervisão do Sistema Municipal de Ouvidoria.

Art. 9º - A Ouvidoria Geral do Município de Lagoa Nova/RN disponibilizará canal eletrônico e postal de comunicação, telefone de contato, *fac-símile*, *e-mail*, *whatsapp* e atendimento presencial, destinados ao recebimento de elogios, sugestões, reclamações e denúncias.

Art. 10º - A Ouvidoria Geral do Município de Lagoa Nova/RN estruturará e manterá em funcionamento, em conjunto com o Sistema Informatizado de Gestão de Ouvidoria – SIGO, a existência de uma base de dados única de ações de ouvidoria, permitindo o acesso, através de sistema de senhas, às respectivas áreas de atuação.

Art. 11º - A atuação da Ouvidoria Geral do Município de Lagoa Nova/RN não suspende ou interrompe prazos administrativos, podendo as conclusões das análises, nos procedimentos sob a sua responsabilidade, subsidiar processos em andamento.

Art. 12º - A Ouvidoria Geral do Município de Lagoa Nova/RN poderá criar grupos de trabalho para atuarem em projetos específicos, podendo ser solicitado servidores e empregados públicos para esse fim, bem como solicitar a contratação de serviços especializados para fins específico e por tempo determinado.

CAPÍTULO II - DO SISTEMA MUNICIPAL DE OUVIDORIA

Art. 13º - As Ouvidorias que, por conseguinte, vierem a ser criadas no âmbito do Poder Executivo Municipal estarão vinculadas tecnicamente à OGMLN e integrarão o Sistema Municipal de Ouvidoria, sendo os seus titulares considerados Ouvidores Setoriais.

Art. 14º - As atividades exercidas pelos servidores ou empregados públicos integrantes do Sistema Municipal de Ouvidoria são consideradas de relevante interesse público e devem ser desenvolvidas em caráter de prioridade.

Art. 15º - O atendimento, registro e encaminhamento das manifestações ocorrerão no âmbito da OGMLN, sendo a transmissão de informações entre os integrantes do Sistema Municipal de Ouvidoria realizada, preferencialmente, por meio eletrônico e através do Sistema Informatizado de Gestão de Ouvidoria - SIGO.

Parágrafo Único. Em virtude das especificações e características dos Órgãos e Entidades do Poder Executivo Municipal, os processos de atendimento, em especial o presencial, o registro e o retorno ao cidadão, poderão ocorrer no âmbito da Ouvidoria Setorial, havendo, sempre, o registro no SIGO, quando este for implantado.

CAPÍTULO III - ATRIBUIÇÕES DO OUVIDOR GERAL

Art. 16º - São atribuições do Ouvidor Geral do Município, observados os princípios constitucionais da legalidade, impessoalidade, moralidade, eficiência, publicidade e eficiência 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 Executivo 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 aos Secretários do Município e dirigentes máximos de Órgãos ou Entidades do Poder Executivo Municipal, por iniciativa própria ou atendendo manifestação do cidadão, para correção de procedimentos, apuração de fatos ou adoção de providências administrativas, inclusive de natureza disciplinar;

VIII - Sistematizar e divulgar relatórios 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;

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

Art. 17º Esta lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário.

LUCIANO SILVA SANTOS

CPF: 854.431.154-72

Prefeito Municipal de Lagoa Nova/RN

Publicado por:

Roniery Sulamita Aciole da Silva

Código Identificador:8BE158F9

Matéria publicada no Diário Oficial dos Municípios do Estado do Rio Grande do Norte no dia 31/08/2017. Edição 1592

A verificação de autenticidade da matéria pode ser feita informando o código identificador no site:

<http://www.diariomunicipal.com.br/femurn/>