



**ESTADO DA PARAIBA
PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO MAMEDE
GABINETE DO PREFEITO**

Lei n.º 987/2022.

“Cria a Ouvidoria do Município de São Mamede-PB, revogando as disposições em contrário e dá outras providências correlatas”.

O Prefeito Constitucional do Município de São Mamede, Estado da Paraíba, no uso de suas atribuições que lhe são conferidas pela Lei Orgânica do Município,

*Faz saber que a Câmara Municipal de São Mamede, em sessão realizada no dia 20 de Junho de 2022, **APROVOU** e ele **SANCIONA** e **PROMULGA** a seguinte **LEI**:*

**CAPITULO I
DA CRIAÇÃO**

Art. 1º – Para atender aos fins determinados no § 3º, do artigo 37, da Constituição Federal, fica criada a Ouvidoria do Município e o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC de São Mamede PB, como instrumento da participação popular no acompanhamento da gestão fiscal.

Parágrafo único – A Ouvidoria é órgão auxiliar, vinculado à Secretaria Municipal de Administração.

Art. 2º - Para dar cumprimento na realização dos trabalhos, o Chefe do Poder Executivo Municipal nomeará através de Portaria Municipal, servidor público municipal, o qual irá proceder à coleta, apuração, fiscalização e a emissão de relatório circunstanciado, que será dirigido diretamente ao Chefe do Poder Executivo Municipal.

CAPITULO II



**ESTADO DA PARAIBA
PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO MAMEDE
GABINETE DO PREFEITO**

DAS FINALIDADES E ATRIBUIÇÕES

Art. 3º – 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 § 3º do art. 37 da Constituição Federal.

Art. 4º – A OUVIDORIA MUNICIPAL é ferramenta de fortalecimento da gestão participativa da população, promovendo a cidadania.

Art. 5º – 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 têm 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. 6º – A Ouvidoria do Município de São Mamede PB tem as seguintes atribuições:



ESTADO DA PARAIBA
PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO MAMEDE
GABINETE DO PREFEITO

I – receber denúncias, reclamações, críticas, sugestões, comentários 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. 7º – Os contatos com a OUVIDORIA MUNICIPAL, no âmbito das áreas de administração podem serem 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 (e-mail ou site).



**ESTADO DA PARAIBA
PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO MAMEDE
GABINETE DO PREFEITO**

§ 1º – 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 à reclamação, fazendo uma verificação entre os dados, em seguida, o caso, será repassado a autoridade superior.

§ 2º – 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.

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

§ 4º – A Ouvidoria Municipal não atenderá reclamações anônimas ou com carência de fundamentação.

Art. 8º – O procedimento 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.



**ESTADO DA PARAIBA
PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO MAMEDE
GABINETE DO PREFEITO**

II – **Reclamação**: quando referir ao desagrado ou protesto referente à ação ou omissão da Administração e/ou servidores vinculados à Prefeitura Municipal de Nova Marilândia - MT, 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.

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

CAPÍTULO III DA COMPOSIÇÃO

Art. 9º – A Ouvidoria do Município será exercida por servidor municipal, devidamente nomeado por ato Portaria Municipal.

§ 1º – São requisitos para ser Ouvidor Municipal:

I – ter mais de 18 (dezoito) anos de idade;

II – não possuir antecedentes criminais que desabonem sua reputação; III – integrar o quadro da Administração Pública Municipal;

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.

§ 2º – O servidor nomeado pelo Prefeito Municipal, além de preencher os requisitos do parágrafo anterior, deve possuir notória idoneidade e relativo conhecimento em administração pública.

I – Será disponibilizado local reservado para o bom desempenho das atribuições da Ouvidoria.



CAPÍTULO IV DAS PRERROGATIVAS E COMPETÊNCIAS

Art. 10º – O Ouvidor do Município de São Mamede PB terá autonomia e independência funcional.

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

§ 2º – O Ouvidor Municipal exercerá as seguintes funções:

- I – tomar ciência das demandas dos munícipes, que se apresentem com as seguintes tipologias: denúncia, reclamação, sugestão ou elogio relacionadas à prestação de serviços públicos;
- II – fiscalização e promoção do aprimoramento dos serviços prestados por cada Unidade ou órgão da administração pública exercida isoladamente ou em conjunto;
- III – conciliadora, instruindo as demandas para a solução de conflitos;
- IV – administrativa, visando coordenar, supervisionar e controlar as atividades no exercício de suas atribuições nos termos da legislação municipal.

Art. 11 – Compete ao Ouvidor do Município de São Mamede PB:

- I – propor aos órgãos e a própria Administração Municipal, a instauração de sindicâncias, inquéritos e outras medidas destinadas à apuração das responsabilidades administrativas e Cíveis;
- II – 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;
- III – recomendar a adoção de providências que entender



**ESTADO DA PARAIBA
PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO MAMEDE
GABINETE DO PREFEITO**

pertinentes, necessárias ao aperfeiçoamento dos serviços prestados à população;

IV– 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;

V – Celebrar termos de cooperação com entidades públicas ou privadas Municipais, Estaduais ou Federais, que exerçam atividades congêneres às da Ouvidoria.

**CAPÍTULO V
DA ESTRUTURA ADMINISTRATIVA**

Art. 12 – Para o fiel cumprimento de suas atribuições, a ouvidoria do Município de São Mamede PB, 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.

§ 1º – 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.

§ 2º – A estrutura de funcionamento da Ouvidoria do Município a que aludeo 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. 13 – 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



**ESTADO DA PARAIBA
PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO MAMEDE
GABINETE DO PREFEITO**

representações de qualquer do povo e/ou de entidades representativas da sociedade.

**CAPÍTULO IV
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

Art. 14 – A Ouvidoria Municipal disponibilizará o atendimento ao público regularmente de segunda a sexta-feira, em conformidade com o calendário administrativo municipal.

Art. 15 – A Ouvidoria do Município funcionará nas instalações da Prefeitura Municipal de São Mamede PB, com o suporte técnico administrativo, jurídico, operacional e financeiro da Secretaria Municipal de Administração, sendo as suas despesas decorrentes e oriundas do orçamento do poder executivo municipal.

§ 1º – 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.

§ 2º – Para atender às despesas decorrentes desta Lei, fica o Executivo Municipal autorizado nos termos do artigo 42 da Lei Federal nº 4.320, de 17 de março de 1964, a abrir créditos adicionais especiais, criando a atividade da administração da Ouvidoria do Município de São Mamede PB.

§ 3º – A abertura dos créditos adicionais de que trata o caput deste artigo, indicará os recursos disponíveis para acorrer às despesas necessárias.



**ESTADO DA PARAIBA
PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO MAMEDE
GABINETE DO PREFEITO**

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.

PUBLIQUE-SE,

REGISTRE-SE.

São Mamede PB, 11 de julho de 2022

Umberto Jefferson De Morais Lima
Prefeito Constitucional