

## LEI MUNICIPAL N. 933 DE 07 DE JUNHO DE 2022

Cria Ouvidoria do município e revoga expressamente a lei 604/2013.

O Prefeito Municipal de Figueirópolis d'Oeste - MT, faz saber que a Câmara Municipal aprovou e ele sanciona a seguinte lei:

### CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Fica criada a Ouvidoria Geral do Município de Figueirópolis d'Oeste-MT, 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 e Indireta, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.

Art. 2º A Ouvidoria Geral 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 inc. I do § 3º do art.37 da Constituição Federal, podendo receber ainda, sugestões e elogios.

Art. 3º Para os efeitos desta Lei, considera-se:

I - serviços públicos: atividades exercidas pela administração pública ou por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio;  
II - solicitação de serviços públicos: nos casos em que o interessado solicitar a prestação de um serviço público;  
III - manifestação sobre a prestação de serviços públicos: nos casos em que o interessado desejar se manifestar sobre um serviço público prestado, a saber:  
a) reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;  
b) denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;  
c) elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre a política ou o serviço público oferecido ou atendimento recebido; e  
d) sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos.  
IV - ouvidoria: instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública;  
V - usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público; e  
VI - identificação: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica.  
VII - agente público: aquele que, ainda que transitoriamente ou sem remuneração, exerce cargo, emprego ou função pública;  
VIII - atendimento: o conjunto das atividades necessárias para recepcionar e dar sequência às solicitações dos usuários, inclusive às manifestações de opinião, percepção e apreciação relacionadas à prestação do serviço público;  
IX - canais de atendimento: praças de atendimento presencial, sítios eletrônicos, aplicativos, mídias sociais, centrais telefônicas, terminais de autoatendimento, carta ou qualquer outro meio que permita ao usuário fazer solicitações e obter informações sobre serviços públicos;  
X - orientação: instruções ao município de assuntos gerais relacionadas à administração pública municipal dos quais não necessita de abertura de protocolo por meio do e-sic e/ou manifestações;

XI - manifestação anônima: situações em que o cidadão realiza sua manifestação sem se identificar;  
XII - reserva de identidade: hipótese em que o órgão público a pedido, ou de ofício, deverá encaminhar a manifestação aos órgãos de apuração sem o nome do demandante;  
XIII – pseudonimização: é o tratamento por meio do qual um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional mantida separadamente pelo controlador em ambiente controlado e seguro;  
XIV - órgãos apuratórios: unidades técnicas que possuam nas suas atribuições a competência da apuração de denúncia;  
XV - certificação de identidade: procedimento de conferência de identidade do manifestante por meio de documento de identificação válido, respeitado o disposto na legislação sobre sigilo e proteção de dados e informações pessoais; e  
XVI - decisão administrativa: deliberação e desfecho administrativo acerca do objeto das manifestações e solicitações encaminhadas pelos usuários.  
Art. 4º A Ouvidoria Geral do Município tem as seguintes atribuições:  
I - receber e apurar denúncias, reclamações, críticas e pedidos de informação sobre atos considerados ilegais comissivos ou omissivos, arbitrários, desonestos, indecorosos, ou que contrariem o interesse público, praticados por servidores públicos ou agentes públicos do Poder Executivo;  
II - diligenciar junto às unidades da Administração competentes para a prestação por estes, de informações e esclarecimentos sobre atos praticados ou de sua responsabilidade, objeto de reclamações ou pedidos de informações, na forma do inciso I deste artigo;  
III - cobrar respostas das unidades a respeito das manifestações a eles encaminhadas e levar ao conhecimento da direção do órgão ou entidade os eventuais descumprimentos;  
IV - manter sigilo, quando solicitado, sobre as reclamações ou denúncias, bem como sobre sua fonte, providenciando, junto aos órgãos competentes, proteção aos denunciadores;  
V - informar ao usuário as providências adotadas em razão de seu pedido, excepcionados os casos em que a lei assegurar o dever de sigilo;  
VI - elaborar e publicar, mensalmente, relatório de suas atividades e avaliação da qualidade dos serviços públicos municipais;  
VII - encaminhar relatório mensalmente de suas atividades ao Prefeito;  
VIII – realizar ou apoiar iniciativas de cursos, seminários, encontros, debates, pesquisas e treinamento que tratam sobre temas da Ouvidoria Geral;  
IX - comunicar ao órgão da administração direta e indireta 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 relativa às reclamações, denúncias e representações recebidas;  
X - resguardar o sigilo das informações, mantendo atualizado arquivo de documentação relativa às reclamações, denúncias e representações recebidas;  
XI - atender o usuário de forma adequada, observando os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;  
XII - garantir respostas conclusivas aos usuários;  
XIII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Art. 5º A Ouvidoria Geral do Município compete:

I - criar um sistema informatizado que interligará e unificará as ouvidorias, padronizando o acesso dos usuários a este canal de acesso da população;  
II - orientar a atuação dos servidores, promovendo a capacitação e o treinamento relacionados às atividades de ouvidoria;  
III - recomendar a instauração de procedimentos administrativos para exame técnico das questões e a adoção de medidas necessárias para a adequada prestação do serviço público, quando for o caso;  
IV - auxiliar no aprimoramento da qualidade dos serviços prestados;  
V - contribuir para disseminação de formas de acesso da população ao acompanhamento e fiscalização da prestação de serviços públicos municipais.

### CAPÍTULO II DA ESTRUTURA DA OUVIDORIA

Art. 6º Integram a estrutura da Ouvidoria Geral:

I – O Ouvidor-Geral;  
CAPÍTULO III  
DO OUVIDOR-GERAL

Art. 7º O Ouvidor-Geral será servidor público efetivo, designado através de portaria pelo Prefeito Municipal.

§ 1º O servidor designado para atuar como Ouvidor-Geral do Município perceberá a supervisão de ouvidor geral prevista na Lei 550/2011 a qual não incorpora aos vencimentos do servidor sob qualquer hipótese.

§ 2º Em caso de férias ou afastamento superiores a 30 (trinta) será designado seu substituto.

Art. 8º O Ouvidor-Geral, no exercício de suas funções, deverá guardar sigilo referente a informações levadas a seu conhecimento nos casos em que a lei e o usuário expressamente o requerer.

Art. 9º Compete ao Ouvidor-Geral do Município:

I – propor ao Secretário da Pasta a normatização do acesso ao Sistema de Ouvidoria, informando, padronizando e divulgando os seus procedimentos;  
II - encaminhar a demanda apresentada ao sistema de ouvidoria à Secretaria competente, monitorando a providência adotada por ela;  
III - responder ao usuário da ouvidoria no prazo legal, garantindo a celeridade da tramitação da demanda;  
IV - atuar com transparência, humanidade, sensibilidade, integridade, imparcialidade, solidariedade e justiça, observando os princípios constitucionais;  
V - propor medidas que aumentem a eficiência do serviço público municipal.  
VI - propor aos órgãos da Administração Pública Municipal direta e indireta, bem como as entidades privadas, resguardadas as respectivas competências, a instauração de sindicâncias, inquéritos e outras medidas destinadas à apuração das responsabilidades administrativas, civis e criminais, com a ciência ou autorização do Secretário da Pasta a qual está substituindo;  
VII - requisitar, diretamente e sem qualquer ônus, de qualquer órgão municipal, informações, certidões ou cópias de documentos relacionados com as reclamações ou denúncias recebidas, na forma da lei;  
VIII - recomendar a adoção de providências que entender pertinentes e necessárias ao aperfeiçoamento dos serviços prestados pela Administração Pública Municipal à população;  
IX - recomendar aos órgãos da Administração Pública Municipal direta e indireta, bem como das entidades privadas a adoção de mecanismos que dificultem e impeçam a violação do patrimônio público e outras irregularidades comprovadas.

### CAPÍTULO IV DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 10 O Prefeito Municipal elaborará Decreto que regulamenta a aplicação da Lei Federal nº. 13.460 de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos usuários de serviços públicos da Administração Pública, e institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal no prazo de 10 (dez) dias a contar da publicação desta lei.

Art. 11 Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogando as disposições em contrário.

Figueirópolis d'Oeste-MT, 07 de junho de 2022.

**Eduardo Flausino Vilela**  
Prefeito Municipal

