

CÂMARA MUNICIPAL DE ITAGUAÍ

LEI N° 3.327 DE 10 DE JULHO DE 2015.

DISPÕE SOBRE A ESTRUTURAÇÃO DA OUVIDORIA PÚBLICA DO PODER EXECUTIVO DO MUNICÍPIO DE ITAGUAÍ E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

O PREFEITO MUNICIPAL DE ITAGUAÍ;

Faço saber que a Câmara Municipal aprovou e eu Sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º Fica criada a Ouvidoria Pública do Poder Executivo do Município de Itaguaí, como órgão autônomo da administração pública Municipal, tendo por objetivo geral assegurar, de modo permanente e eficaz, a preservação dos princípios da, moralidade e eficiência dos atos e agentes da Administração Pública Direta e Indireta e das entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos públicos municipal, de modo a assegurar os direitos e interesses dos cidadãos em relação à prestação dos respectivos serviços.

Art. 2º A Ouvidoria tem como principal objetivo ser uma atividade institucional de caráter mediador, pedagógico, instrumental, estratégico e fiscalizador, que acolhe as manifestações dos cidadãos não solucionadas por outros canais de atendimento, podendo representar aos órgãos públicos, e, ainda, identificar as tendências para recomendar e orientar a organização administrativa, de modo a fomentar a promoção da melhoria contínua da prestação dos serviços públicos, com transparência e imparcialidade e de forma personalizada no auxílio ao controle da qualidade interna dos serviços destinados à comunidade em geral.



CÂMARA MUNICIPAL DE ITAGUAÍ

Art. 3º. Para consecução dos seus objetivos a atuação da Ouvidoria dar-se-á sempre que o ato ou omissão dos órgãos da Administração venham a causar danos ao erário ou ferir os direitos de qualquer cidadão, mediante provocação de qualquer interessado.

Parágrafo Único. Faz-se imprescindível para a protocolização dos atendimentos, o fornecimento de endereço, meio de contato e identificação do interessado, garantido o sigilo quando assim requer o caso ou for solicitado pelo demandante.

Art. 4º Para o desempenho de suas atribuições é assegurado à Ouvidoria Pública do Poder Executivo Municipal:

I - Plena autonomia de ação;

II- Livre acesso e trânsito em qualquer repartição ou órgão da Administração Municipal, direta e indireta, para obtenção de dados e informações;

III- Direito à vista para exame, com prazo certo para devolução, de processos administrativos, e de quaisquer papéis e documentos;

§1º Obrigam-se as autoridades de órgãos da Administração direta e indireta do Poder Executivo Municipal a fornecer, em caráter de urgência, sob pena de responsabilização, todas as informações, documentos, processos e certidões solicitadas pela Ouvidoria com vistas à análise de fatos pela mesma;

§2º As atividades da Ouvidoria poderão ser desenvolvidas de forma descentralizada, por meio das Ouvidorias Setoriais e de agentes indicados para atuarem nos órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal.



CÂMARA MUNICIPAL DE ITAGUAÍ

Art. 5º A Ouvidoria Pública do Poder Executivo do Município de Itaguaí, integrará a estrutura administrativa geral como órgão autônomo diretamente subordinado ao Chefe do Poder Executivo Municipal, contando com a seguinte estrutura:

QUANTIDADE	NOMECLATURA	SIMBOLO
01	Ouvidor Geral	OG
01	Ouvidor Substituto	OS
01	Chefe de Gabinete	DAS-1
01	Diretor Técnico	DAS-1
01	Diretor de Expediente	DAS-1
04	Assessor de Expediente	DAS-2

§1º Os cargos de Ouvidor Geral e Ouvidor Substituto serão equiparados em direitos e obrigações aos cargos de Secretário e Subsecretário Municipal, respectivamente.

§2º As Diretorias Técnica e de Expediente, bem como a Assessoria de Expediente, constituirão funções de confiança não podendo seus titulares participar de nenhum conselho, comissão ou trabalhos especiais, individuais ou em grupos, alheios à Ouvidoria.

Art. 6º À Ouvidoria, como um órgão de controle social da qualidade do serviço público, compete:

- I- Facilitar o acesso gratuito e direto a qualquer cidadão por qualquer meio formal ou informal na garantia de seus direitos;
- II- Orientar e esclarecer aos cidadãos e entidades sobre seus próprios direitos redirecionando-os demandantes a outros órgãos, se for o caso;
- III- Estabelecer um meio de interlocução direto e impessoal entre os cidadãos e o Poder Público Municipal para receber e processar denúncias, reclamações e representações sobre atos considerados ilegais, arbitrários, desonestos, ou que contrariem o interesse público,



CÂMARA MUNICIPAL DE ITAGUAÍ

praticados por servidores públicos do Município, empregados da Administração Indireta, agentes políticos, ou por pessoas, físicas ou jurídicas, que exerçam funções paraestatais, mantidas com recursos públicos;

IV- Verificar a pertinência das reclamações e denúncias, propondo aos órgãos da Administração, resguardadas as respectivas competências, a instauração de sindicâncias, inquéritos e outras medidas destinadas à apuração de responsabilidade administrativa, civil e criminal;

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

VI- Promover a observação das atividades, em todo e qualquer órgão da Administração, sob o prisma da obediência às regras da impessoalidade, publicidade e moralidade com vistas à proteção do patrimônio público;

VII- Propor estudos, projetos e ações, em conjunto com outros órgãos da Administração Municipal, visando a melhoria da qualidade e produtividade, que contribuam para a modernização da gestão administrativa;

VIII- Propor, com recurso ex-ofício ao Prefeito Municipal, o arquivamento das denúncias que se revelarem inconsistentes ou infundadas, mediante despacho fundamentado;

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- Diligenciar junto aos órgãos da estrutura administrativa do Poder Executivo Municipal, visando obter informações e esclarecimentos a respeito das comunicações dirigidas à Ouvidoria, podendo solicitar vistas de todo e qualquer procedimento administrativo em curso ou



CÂMARA MUNICIPAL DE ITAGUAÍ

arquivado por prazo suficiente para a sua reprodução.

XI- Manter permanentemente o cidadão informado quanto às providências adotadas em face de suas manifestações e dos seus resultados.

XII- Cientificar o Chefe do Poder Executivo Municipal das demandas de seus cidadãos, como órgão autônomo de controle interno e fiscalizador da prestação de serviços públicos.

XIII- Representar aos órgãos públicos caso presentes indícios de atos lesivos, irregularidades ou ilegalidades, sob pena de responsabilidade solidária, propondo a instauração e sindicâncias, inquéritos e auditorias, sempre que cabíveis, como também recomendando aos órgãos da Administração as medidas necessárias à defesa dos direitos dos cidadãos;

XIV- Organizar e manter atualizado arquivo da documentação relativa às denúncias, reclamações e sugestões recebidas, garantindo o sigilo da fonte das informações, quando couber ou for solicitado.

XV- Atuar em defesa da administração, procurando subsidiar o atendimento de reivindicações de servidores, exercendo um controle preventivo e corretivo de arbitrariedades ou de negligências interpessoais.

XVI- Promover a realização de pesquisas, seminários e cursos sobre assuntos relativos ao exercício dos direitos e deveres do cidadão perante a administração pública;

XVII- Receber sugestões de aprimoramento, solicitações, críticas, elogios e pedidos de informação;

XVIII- Receber, registrar e apurar reclamações ou denúncias que lhes forem dirigidas, quanto à atuação do Poder Público Municipal de forma a mediar conflitos na busca de solução eficazes, interagindo com órgãos e setores competentes, acompanhando seus trâmites de forma atenta e imparcial até final solução e decisão;



CÂMARA MUNICIPAL DE ITAGUAÍ

XIX- Encaminhar ao Chefe do Poder Executivo relatórios estatísticos com os tipos de manifestações mais frequentes, por local, períodos de tempo e avaliação qualitativa dos resultados; fluxograma das atividades da ouvidoria e informações dos casos que tiveram reconhecido impacto na gestão ou relevâncias por outros motivos.

Parágrafo Único. É vedada à Ouvidoria Pública desempenhar ações de assistencialismo e paternalismo;

Art. 7º A Ouvidoria manterá serviço telefônico gratuito, urnas coletoras invioláveis, balcão de atendimentos e meios de atendimento eletrônico, destinados a receber as comunicações, denúncias, reclamações e solicitações garantindo a confidencialidade e sigilo da fonte de informação, classificados quanto ao seu conteúdo da seguinte forma:

I- Elogio - Demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço prestado ou relativo a pessoas que participaram do serviço/atendimento.

II- Denúncia - Devidamente acatadas como suposições até que sejam apuradas, compreendida por:

a) Comunicação de irregularidades ocorridas na administração pública Municipal ou de exercício negligente ou abusivo dos cargos, empregos e funções.

b) Comunicação de infrações disciplinares ou prática de atos de corrupção, ou improbidade administrativa, que venham ferir a ética e a legislação.

III- Solicitação - Manifestação em que o objeto e o sujeito são claramente definidos, de forma individual ou coletiva.



CÂMARA MUNICIPAL DE ITAGUAÍ

IV- Informação - Pedido previsto na Lei Nacional de Acesso à Informação.

§1º O pedido de acesso à informação deverá conter:

I - Nome do requerente;

II - Número de documento de identificação válido;

III- Especificação, de forma clara e precisa, da informação requerida;

IV- Endereço físico ou eletrônico do requerente, para recebimento de comunicações ou da informação requerida.

§ 2º Considera-se:

I- Informação: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato;

II- Documento: unidade de registro de informações, qualquer que seja o suporte ou formato;

III- Informação sigilosa: aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado;

IV- Informação pessoal: aquela relacionada à pessoa natural identificada;

V- Autenticidade: qualidade da informação que tenha sido produzida, expedida, recebida ou modificada por determinado indivíduo, equipamento ou sistema;

VI- Integridade: qualidade da informação não modificada, inclusive quanto à origem, trânsito e destino.

Art. 8º Para alcançar seus objetivos os procedimentos em trâmite na



CÂMARA MUNICIPAL DE ITAGUAÍ

Ouvidoria se submeterão aos seguintes prazos:

05 (cinco) dias úteis - Protocolização, autuação e despacho do Ouvidor.

08 (oito) dias úteis - Comunicação do despacho do Ouvidor ao interessado com cientificação do prazo final de 30 (trinta) dias para resposta e encaminhamento ao órgão estrutural correspondente à demanda para cientificação e providências, que se manifestará em 05 (cinco) dias úteis;

15 (quinze) dias - Para mediação e apuração dos fatos demandados.

30 (trinta) dias - Decisão e resposta.

Parágrafo Único. A Ouvidoria encaminhará ao Chefe do Poder Executivo relatórios estatísticos quinzenais contendo o número de manifestações por assuntos, localidades e órgãos estruturais demandados e mensais contendo os respectivos atendimentos e níveis de satisfação, pesquisa de opinião, sugestões e recomendações.

Art. 9º Esta Lei reorganiza a estrutura administrativa do Poder Executivo Municipal, ficando as despesas oriundas de sua execução, à conta de dotação orçamentária própria a respectiva suplementação.

Art. 10º Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

ITAGUAÍ, 10 de julho de 2015

WESLEI GONÇALVES PEREIRA

PREFEITO

Autoria: Poder Executivo

