

# CÂMARA MUNICIPAL DE ITAGUAÍ

LEI Nº 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-offício 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 impessoal 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.

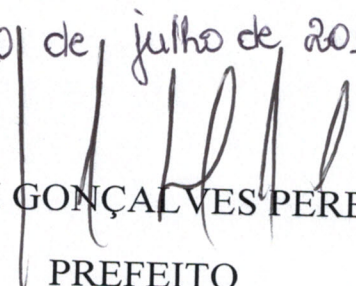
30 (trinta) dias - Decisão e resposta.

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

