



ITAMBÉ
PREFEITURA SEMPRE COM VOCÊ

LEI Nº 1.907/2022.

Publicado no quadro de avisos
Prefeitura Municipal de Itambé - PE de
acordo com o Art. 81, XXI, da Lei
Orgânica Municipal.

Itambé, 15/09/2022
Assinatura/Identificação
PORT. Nº 310/2021

**DISPÕE SOBRE A
OUVIDORIA GERAL DO
MUNICÍPIO DE ITAMBÉ –
PE, E DÁ OUTRAS
PROVIDÊNCIAS.**

**A PREFEITA DO MUNICÍPIO DE ITAMBÉ, Estado de Pernambuco,
FAÇO SABER** que a Câmara aprovou e eu sanciono a seguinte Lei.

Art. 1º A Ouvidoria Geral do Município de Itambé – PE, passa a ser regida por esta Lei, que a normatiza e estabelece os seus procedimentos e demais disposições legais pertinentes.

§ 1º A Ouvidoria Geral do Município de Itambé, de que trata esta Lei, é um órgão com autonomia administrativa 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, consoante o inciso I, do § 3º, do art. 37, da Constituição Federal.

§ 2º Fica criado, no quadro de pessoal do Poder Executivo Municipal de Itambé, o Cargo Comissionado de Ouvidor Municipal, Símbolo CC2, de livre nomeação e exoneração pelo Chefe do Executivo Municipal, vinculado à Chefia de Gabinete.

§ 3º O Ouvidor Geral do Município gozará de autonomia e independência.

§ 4º São requisitos para ser Ouvidor Geral do Município:

- I. ter mais de 21 (vinte e um) anos de idade;
- II. não possuir antecedentes criminais que desabone e sua reputação ilibada.
- III. possuir nível superior completo;



IV. não integrar o quadro permanente da Administração Pública Municipal;

V. não ser cônjuge, parente, em qualquer grau, do Prefeito, do Vice-Prefeito e de Vereadores do Município de Itambé, bem como, de Secretários Municipais.

§ 5º - O Ouvidor Geral do Município poderá requisitar, se entender conveniente e necessário, ao Chefe do Poder Executivo do Município designação de servidores para integrarem o seu gabinete.

CAPÍTULO I **FINALIDADE E COMPETÊNCIAS**

Art. 2º A Ouvidoria Geral do Município de Itambé 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 Itambé:

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 Itambé, empregados da Administração Indireta, 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. comunicação permanente com a população, que será garantida através dos órgãos de comunicação da Prefeitura Municipal de Itambé;

IV. manter serviço telefônico, pessoal e 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 de Itambé, 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 intersetorial, 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 no 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.

Art. 4º Para atingir os seus objetivos, a Ouvidoria Geral do Município de Itambé 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 A Ouvidoria Geral do Município de Itambé poderá propor ao Gabinete do Prefeito, através da Secretaria para Assuntos Jurídicos 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 Itambé.

Art. 6º A Ouvidoria Geral do Município de Itambé, 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 Itambé, em regime de prioridade e urgência, inteiro apoio, colaboração e informação.

§ 3º As informações e os documentos solicitados pela Ouvidoria Geral do Município de Itambé 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



Itambé, inclusive por meio eletrônico, salvo motivo justificado, apreciado pelo Ouvidor Geral.

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

Art. 7º A Ouvidoria Geral do Município de Itambé disponibilizará canal eletrônico e postal de comunicação, telefone de contato e atendimento presencial, destinados ao recebimento de elogios, sugestões, reclamações e denúncias.

Art. 8º A atuação da Ouvidoria Geral do Município de Itambé não suspende ou interrompe prazos administrativos, podendo as conclusões das análises, nos procedimentos sob a sua responsabilidade, subsidiar processos em andamento.

Art. 9º A Ouvidoria Geral do Município de Itambé 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.

Art. 10 A Ouvidoria Geral do Município de Goiana terá gabinete próprio.

ITAMBÉ
CAPÍTULO II
ATRIBUIÇÕES DO OUVIDOR GERAL

Art. 11 São atribuições do Ouvidor Geral do Município de Itambé, observados os princípios constitucionais da legalidade, impessoalidade, moralidade, eficiência, publicidade 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. garantir resposta ao cidadão, no menor prazo possível, com clareza e objetividade;
- III. resguardar o sigilo das manifestações recebidas e suas fontes, quando solicitado;



ITAMBÉ
PREFEITURA SEMPRE COM VOCÊ

IV. providenciar a remessa, aos Órgãos ou Entidades competentes, as manifestações recebidas, acompanhando a sua apreciação;

V. 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;

VI. analisar os indicadores de avaliação da satisfação do cidadão, quanto aos serviços públicos;

VII. identificar oportunidades de melhoria na prestação dos serviços públicos municipais e propor soluções;

VIII. sugerir modificações de regulamentos e atos normativos, a fim de que os cidadãos sejam atendidos com maior eficiência e civilidade.

Art. 12 As despesas decorrentes da execução da presente lei correrão por conta de recursos consignados no orçamento geral do município e serão classificadas nas dotações específicas.

Art. 13 Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 14 Ficam revogadas todas as disposições em contrário, especificamente, a *alínea b*, do inciso I, do art. 3º, da Lei Municipal nº 1.843/2019 e todo o disposto inerente a Ouvidoria Geral do Município, contido no Anexo IV e em todos e quaisquer dispositivos desta.

Gabinete da Prefeita Municipal de Itambé, em 15 de setembro de 2022.


MARIA DAS GRAÇAS GALLINDO CARRAZZONI
Prefeita