



LEI Nº373/2022 CACHOEIRINHA, 24 DE OUTUBRO DE 2022.

CRIA A OUVIDORIA DO MUNICÍPIO DE CACHOEIRINHA/TO E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

O PREFEITO MUNICIPAL DE CACHOEIRINHA - TO, senhor **PAULO MACEDO DAMACENA**, faço saber que a Câmara Municipal aprovou e eu, no uso de minhas atribuições legais, conferidas pela Constituição Federal e Lei Orgânica do Município, sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º. Em obediência ao Inciso I, do Parágrafo 3º do Art. 37 da Constituição Federal, e, em atendimento ao que estabelece a Lei Federal n 13.460/2017 de 26 de junho de 2017, fica criada a **Ouvidoria do Município de Cachoeirinha - TO**, vinculada à Secretaria de Administração, tendo como finalidade possibilitar aos cidadãos a participação na administração pública direta e indireta do Município, especialmente para apresentar solicitações, sugestões, reclamações e denúncias relativas à prestação dos serviços públicos em geral ou contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função pública.

Art. 2º. Compete à Ouvidoria do Município de Cachoeirinha/TO:

I - Receber e analisar reclamações, sugestões, solicitações, denúncias, elogios e demais manifestações referentes aos serviços públicos prestados pelos órgãos e entidades da administração direta e indireta e à conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços e encaminhá-las, conforme a matéria, ao órgão ou entidade competente;

II - Monitorar as providências adotadas pelos órgãos ou entidades, a partir das manifestações de cidadãos encaminhadas pela Ouvidoria do Município;

III - Cobrar respostas dos órgãos ou entidades a respeito das manifestações a eles encaminhadas e levar ao conhecimento da autoridade superior do órgão ou entidade os eventuais descumprimentos;

IV - Manter o cidadão informado sobre o andamento e o resultado das reclamações, sugestões, solicitações e denúncias apresentadas;



V - Fazer recomendações para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, sugerindo a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;

VI - Promover a mediação e a conciliação de conflitos entre cidadãos e órgãos, entidades ou agentes da Administração Pública Municipal;

VII - Manter registro de todos os atendimentos prestados pela Ouvidoria por tema, assunto, data de recebimento e das respostas aos cidadãos das providências adotadas;

VIII - Produzir estatísticas indicativas do nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados no âmbito da Administração Pública Municipal, com base nas manifestações recebidas;

IX - Promover capacitação e treinamento em temas relacionados às atividades de ouvidoria;

X - Elaborar, anualmente, relatório de suas atividades para apresentação a Secretaria de Administração Geral, que o encaminhará ao Gabinete do Prefeito Municipal;

XI - Promover a divulgação de suas atividades;

XII - Estimular a participação dos cidadãos no acompanhamento e controle social das atividades e serviços públicos prestados pelos órgãos e entidades da administração direta e indireta;

XIII - Estabelecer canais de comunicação com o cidadão que facilitem e agilizem o fluxo de informações e a solução de suas demandas.

§ 1º - Qualquer pessoa, natural ou jurídica, poderá, diretamente, ou mediante representação, apresentar à Ouvidoria do Município reclamação, sugestão, solicitação, denúncia e elogio referente a serviços públicos prestados pelos órgãos e entidades da administração pública municipal.

§ 2º - A Ouvidoria deverá fornecer resposta conclusiva ao usuário no prazo máximo de 30 (trinta) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

§ 3º - Observado o prazo previsto no § 2º, a Ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade



competente, as quais devem ser respondidas no prazo de 20 (vinte) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

§ 4º - A Ouvidoria deve garantir acesso restrito à identidade do usuário e às demais informações pessoais constantes das manifestações recebidas, nos termos da Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

§ 5º - A Ouvidoria poderá receber e analisar manifestações anônimas, devendo encaminhá-las desde que apresentem elementos suficientes à verificação dos fatos descritos.

§ 6º - As recomendações de que trata o inciso V deste artigo devem ser encaminhadas formalmente, com suas respectivas justificativas, à autoridade superior do órgão ou entidade.

Art. 3º - A Ouvidoria do Município será dirigida pelo **Ouvidor-Geral**, que será nomeado pelo Prefeito Municipal, dentre os servidores municipais com vínculo efetivo;

Parágrafo único: Havendo ausência de servidores efetivos para o exercício da função, poderá o município realizar contratação temporária para ocupar o cargo a que se refere o caput deste artigo, até a realização de concurso público.

Art. 4º - O Ouvidor-Geral do Município, que atuará de forma a permitir transparência, imparcialidade, informalidade e celeridade em seus procedimentos, tem as seguintes atribuições:

I - Dirigir, coordenar, avaliar e controlar as atividades e serviços da Ouvidoria do Município;

II - Representar a Ouvidoria perante os demais órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal e dos demais Poderes e perante a sociedade;

III - Orientar os serviços relativos às atividades da Ouvidoria, assegurando a sua uniformização e eficiência e zelando pelo controle de sua qualidade;



IV - Definir com os dirigentes dos órgãos e entidades da administração direta e indireta procedimentos para que as demandas apresentadas sejam rápidas e adequadamente examinadas, encaminhadas e respondidas;

V - Interagir com os órgãos e entidades da administração direta e indireta do Município, especialmente para acompanhar as providências adotadas por esses órgãos e entidades em razão de reclamações, sugestões, solicitações ou denúncia apresentadas;

VI - Facilitar o acesso dos cidadãos ao serviço da Ouvidoria-Geral do Município, simplificando seus procedimentos;

VII - Apresentar a Secretaria de Administração Geral, para encaminhamento ao Gabinete do Prefeito Municipal, relatório das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria-Geral;

VIII - Sugerir soluções de problemas identificados à autoridade superior do órgão ou entidade;

IX - Propor a correção de erros, omissões ou abusos cometidos no atendimento aos usuários dos serviços públicos;

X - Atuar na prevenção e solução de conflitos;

XI - Manter os interessados informados sobre medidas adotadas e resultados obtidos.

Art. 5º - Para o pleno exercício de suas atribuições, é assegurado ao Ouvidor-Geral:

I - Autonomia na elaboração de pareceres, atos e relatórios, sendo vedada a alteração ou influência sobre estes;

II - Ter livre acesso a todos os órgãos ou entidades da administração direta e indireta do Município;

III - requisitar informações ou cópia de documentos aos órgãos e entidades da administração municipal direta e indireta, fixando prazo razoável para o seu atendimento;

IV - Participar de reuniões e eventos em órgãos ou entidades da administração direta e indireta relacionados à sua área de atuação, com direito a voz, mas sem direito a voto.



GOVERNO MUNICIPAL DE CACHOEIRINHA - TO

CNPJ: 25.064.064/0001-87

AV. 21 de Abril, nº 1525 - Centro,

CEP: 77915-000-FONE: (63) 3437-1248



Art. 6º - O Ouvidor-Geral, quando for o caso, deve guardar sigilo das informações levadas ao seu conhecimento no exercício das funções.

Art. 7º - A Ouvidoria-Geral do Município contará com o apoio administrativo e suporte técnico-operacional da Secretaria de Administração do Município.

Art. 8º. Esta lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

GABINETE DO PREFEITO MUNICIPAL DE CACHOEIRINHA, ESTADO DO TOCANTINS, aos 24 dias do mês de outubro do ano de 2022.

PAULO MACÊDO DAMACENA
Prefeito Municipal

Paulo Macêdo Damacena
Prefeito Municipal
Cachoeirinha - TO