

LEI MUNICIPAL Nº 668, DE 14 DE JUNHO DE 2019.

Dispõe sobre a instituição da Ouvidoria Geral do Município de Batalha/AL e adota outras providências.

Art. 1º. Fica instituída a Ouvidoria Geral do Município de Batalha/AL, órgão auxiliar, independente, permanente e 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, conforme o inciso I do § 3º do artigo 37 da Constituição Federal.

Art. 2º. A Ouvidoria Geral do Município de Batalha/AL disponibilizará canal eletrônico e postal de comunicação e atendimento presencial, destinados ao recebimento das manifestações, quais sejam: elogios, sugestões, reclamações, denúncias e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;

Art. 3º. A Ouvidoria Geral do Município de Batalha/AL tem as seguintes atribuições:

I - Promover a participação do usuário na administração pública;

II - Receber, examinar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante unidade administrativa competente do órgão ou entidade a que se vincula;

III - Realizar a mediação administrativa, junto às unidades administrativas do órgão ou entidade com vistas à correta, objetiva e ágil instrução das demandas apresentadas pelos cidadãos, bem como a sua conclusão dentro do prazo estabelecido, para resposta ao demandante;

IV - Manter o demandante informado sobre o andamento e o resultado de suas demandas;

V - Cobrar respostas das unidades administrativas a respeito das demandas a elas encaminhadas e levar ao conhecimento da alta direção do órgão ou entidade os eventuais descumprimentos;

VI - Dar o devido encaminhamento aos órgãos de controle e de correição, no âmbito institucional, às denúncias e reclamações referentes aos dirigentes, servidores ou atividades e serviços prestados pelo órgão ou entidade;

VII - Organizar, interpretar, consolidar e guardar as informações oriundas das demandas recebidas de seus usuários e produzir relatórios com dados gerenciais, indicadores, estatísticas e análises técnicas sobre o desempenho do órgão ou entidade, especialmente no que se refere



GABINETE DO PREFEITO EM EXERCÍCIO

aos fatores e níveis de satisfação dos cidadãos e às necessidades de correções e oportunidades de melhoria e inovação em processos e procedimentos institucionais;

VIII - Produzir relatórios periódicos de suas atividades ou quando a alta direção do órgão ou entidade julgar oportuno;

IX - Informar, sensibilizar e orientar o cidadão para a participação e o controle social das atividades e serviços oferecidos pela Administração Pública;

X - Assessorar a alta direção nos assuntos relacionados com as atividades da ouvidoria;

XI- Participar das reuniões de deliberação superior do órgão ou entidade, com direito à voz e sem direito a voto; e

XII - Promover a constante publicação de suas atividades, com o fim de facilitar o acesso do cidadão à ouvidoria e aos serviços oferecidos pelos seus órgãos.

Art. 4º. A Ouvidoria Geral do Município encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez e por igual período.

Parágrafo único. Observado o prazo previsto no caput, a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, devendo as solicitações serem respondidas no prazo de até 10 (dez) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Art. 5º. A Ouvidoria Geral do Município será dirigida pelo (a) Ouvidor(a) Geral, nomeado(a) pelo Chefe do Poder Executivo e vinculado(a) ao gabinete desse.

Art. 6º. O cargo de Ouvidor (a) Geral possui característica de comissionado, de livre nomeação e exoneração, com a simbologia CC – 02, sem prejuízo das demais prerrogativas que lhe confere a função, podendo ser exercido por servidor ocupante de cargo efetivo ou exclusivamente em comissão.

Parágrafo único. São requisitos para ser Ouvidor(a) Geral do Município:

I - ter mais de 21 (vinte e um) anos de idade;

II - possuir nível superior completo;

III - não possuir antecedentes criminais que desabonem sua reputação; e

IV - não participar, de qualquer forma, de atividade político-partidária.

Art. 7º. Compete ao Ouvidor (a) Geral do Município:

GABINETE DO PREFEITO EM EXERCICIO

- I - Coordenar, avaliar e controlar as atividades e serviços relacionados às atribuições institucionais da Ouvidoria, provendo os meios necessários à sua adequada e eficiente prestação;
- II - Levar ao conhecimento das demais unidades administrativas do órgão/entidade e ao seu dirigente máximo sobre as reclamações, críticas, comentários, elogios, pedidos de providências, sugestões e quaisquer outros expedientes que lhe sejam encaminhados acerca dos serviços e atividades por eles desempenhadas;
- III - Propor a adoção de medidas e providências de correção de rumos ou aperfeiçoamento em processos, a partir dos insumos recebidos pela Ouvidoria, dos seus demandantes;
- IV - Promover articulação e parcerias com outros organismos públicos e privados;
- V - Manter os interessados informados sobre medidas adotadas e resultados obtidos;
- VI - Encaminhar os relatórios estatísticos das atividades da ouvidoria às autoridades superiores do órgão/entidade e do Poder Executivo, na forma disposta no regulamento ou regimento interno; e
- VII - Exercer outras atribuições que forem estabelecidas pelo dirigente máximo do órgão/entidade.

Art. 8º. Para a consecução dos seus objetivos, a Ouvidoria Geral do Município atuará:

- I – por iniciativa própria;
- II – por solicitação do Prefeito ou dos Secretários Municipais; e
- III – em decorrência de denúncias, reclamações ou representações de qualquer do povo e/ou de entidades representativas da sociedade.

Art. 9º. A presente Lei poderá ser regulamentada por Decreto Municipal.

Art. 10. Esta lei entrará em vigor na data de sua publicação.

Art. 11. Revogam-se as disposições em contrário.

Gabinete do Prefeito em Exercício, Batalha/AL, 14 de junho de 2019.

HILDEBRANDO BALBINO DE MELO
Prefeito Municipal em Exercício