

LEI MUNICIPAL Nº 216/2024

DE 26 DE FEVEREIRO DE 2024.

DISPÕE SOBRE A INSTITUIÇÃO DA OUVIDORIA MUNICIPAL E O SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO - SIC E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

FAÇO SABER que a Câmara Municipal de GOIANORTE, Estado do Tocantins, **APROVOU** e eu, Prefeita Municipal, no uso de minhas atribuições legais, **SANCIONO** a seguinte Lei:

Art. 1º - Fica criada a Ouvidoria Municipal e o Serviço de Informações ao Cidadão – SIC da Administração Direta do Município de Goianorte, disciplina e organiza seu funcionamento, ficando responsável pela interface da administração pública com a comunidade.

Art. 2º - A Ouvidoria do município de Goianorte será vinculada a Secretaria Municipal da Administração e exercerá as suas atividades com autonomia e no interesse geral dos cidadãos.

Art. 3º - Compete a Ouvidoria do município de Goianorte:

I – receber, examinar e encaminhar as solicitações, reclamações, sugestões, elogios e denúncias, referentes a procedimentos e ações de agentes, diretamente ligados ou subordinados aos órgãos e entidades vinculados ao município de Goianorte;

II – acompanhar as providências adotadas pelos órgãos e entidades vinculados ao do município de Goianorte;

III – recomendar a instauração de procedimentos administrativos para exame das questões e a adoção de medidas necessárias para a adequada prestação de serviços públicos, quando for o caso;

IV – organizar e interpretar o conjunto das manifestações recebidas e elaborar pesquisas para monitoramento do nível de satisfação dos cidadãos, dando conhecimento ao Prefeito Municipal ou à autoridade por ele designada;

V – contribuir para a disseminação de formas de participação popular no acompanhamento e fiscalização da prestação de serviços públicos do município de Goianorte.

Parágrafo Único - As solicitações, reclamações, sugestões, elogios e denúncias encaminhadas diretamente aos órgãos e entidades vinculados ao município de Goianorte, deverão ser tratadas pelos mesmos (órgãos e entidades vinculadas) sem interferência da Ouvidoria, exceto quando explicitamente solicitados por uma das partes.

Art. 4º - Fica estabelecido o prazo de 15 (quinze) dias úteis para os órgãos e entidades vinculados ao município de Goianorte, apresentarem os resultados das apurações à Ouvidoria.

§ 1º - Compete exclusivamente à Ouvidoria responder aos interessados nos procedimentos de apuração.

§ 2º - O prazo referido no caput começará a correr a partir da data de recebimento nos órgãos e entidades vinculados ao município de Goianorte e poderá ser estendido em razão do teor da demanda, a critério da Ouvidoria.

Art. 5º - A Ouvidoria poderá, a qualquer tempo, requisitar aos órgãos e entidades vinculados ao município de Goianorte, as informações necessárias quanto às providências adotadas, em razão de solicitação, reclamação, sugestão e denúncias.

Art. 6º - Todas as denúncias, tão logo sejam recebidas, serão encaminhadas ao setor responsável pela apuração.

Art. 7º - Qualquer pessoa física ou jurídica poderá apresentar à Ouvidoria, diretamente ou mediante representação, solicitação, reclamação, sugestão, elogio ou denúncia.

§ 1º - As solicitações, reclamações, sugestões, elogios e denúncias serão reduzidas a termo e formalizadas no momento de seu recebimento.

§ 2º - Quando o processo se referir a uma reclamação ou denúncia, devem constar de seu registro os motivos que a determinou e a identidade do interessado, a qual deverá ser protegida por sigilo, sempre que solicitada.

§ 3º - A Ouvidoria não apreciará questões que tenham por objetivo, análise de decisão judicial ou de questão posta em juízo, nem colocará em causa do bom funcionamento das decisões nele tomadas.

§ 4º - Quando for o caso, a Ouvidoria aconselhará o interessado a dirigir-se à autoridade competente.

§ 5º - Os processos formalizados perante a Ouvidoria não interrompem os prazos de interposição de recursos judiciais ou administrativos.

Art. 8º - A Ouvidoria estabelecerá a periodicidade e o conteúdo das informações relacionadas ao conjunto das informações recebidas diretamente pelos órgãos e entidades vinculados ao município de Goianorte.

Art. 9º - A Ouvidoria deve guardar sigilo referente a informações levadas a seu conhecimento, no exercício de suas funções.

Art. 10 - Para fins de interpretação da presente Lei, entende-se por órgãos e entidades vinculados ao município de Goianorte todos aqueles que, no âmbito municipal, prestem qualquer serviço público.

Art. 11 – Será disponibilizado ao público um número de telefone e um endereço de correio eletrônico da ouvidoria municipal para o recebimento de reclamações, denúncias e sugestões. Parágrafo único. A administração municipal promoverá os atos de publicidade necessários ao amplo conhecimento dos canais de comunicação da ouvidoria municipal.

Art. 12 – A designação de servidor público para exercer a função de Ouvidor do município de Goianorte será mediante ato emanado do Prefeito Municipal e deverá possuir os seguintes requisitos:

- I – conduta ética;
- II – perfil autônomo, proativo e transparente;
- III – imparcialidade;
- IV - distanciamento das questões políticas-partidárias;
- V – competência técnica e gerencial: saber agir, mobilizar, integrar saberes múltiplos e complexos, saber aprender, saber engajar-se, assumir responsabilidades e ter visão estratégica.
- VI – habilidade em compreender os outros e traquejo interpessoal;
- VII – sigilo e resguardo que a posição exige, e
- VIII – compromisso com a participação cidadã.

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

Art. 14 - Ficam revogadas todas as disposições em contrário.

Registre-se e Publique-se.

GABINETE DA PREFEITA MUNICIPAL DE GOIANORTE, aos 26 dias do mês de fevereiro de 2024.

MARIA DE JESUS AMARO DE OLIVEIRA PARENTE
Prefeita Municipal

