



ESTADO DO CEARÁ
PREFEITURA MUNICIPAL DE
MIRAÍMA



LEI Nº 558 /2016, DE 06 DE ABRIL DE 2016.

Dispõe sobre a criação da Ouvidoria no âmbito do Município de Miraima.

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE MIRAÍMA.

Faço saber que a Câmara de Vereadores decretou e eu sanciono a seguinte Lei:

CAPÍTULO I
DOS OBJETIVOS, FINALIDADES E COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA

Art. 1º Fica instituída, no âmbito do Município de Miraima, a Ouvidoria, vinculada ao Gabinete do Prefeito, sendo instância de representação do cidadão junto ao Ente Político, com o objetivo de aproximar a sociedade da instituição, mediante a implementação de canais de comunicação, por meio dos quais transitem solicitações, informações, reclamações e sugestões, com vistas à correção e ao aprimoramento dos atos administrativos e de gestão praticados no âmbito dos órgãos e entidades da administração direta e indireta municipal, bem como relativos aos serviços prestados por este Ente Público.

Art. 2º Assiste a todo cidadão o direito de utilizar os canais de comunicação estabelecidos pela Ouvidoria, com ou sem identificação de autoria, para apresentar solicitações, informações, reclamações e sugestões, apontar disfunções ou, ainda, arrazoar e sugerir modificações no que concerne aos serviços públicos prestados pelo Município de Miraima ou no que diz respeito aos atos administrativos e de gestão praticados por seus agentes políticos e outros agentes públicos.

§1º As solicitações, informações, reclamações e sugestões formuladas com ausência de elementos suficientes para sua apuração poderão ser complementadas, no prazo de 30 (trinta) dias, contados da data da ciência desses fatos ao seu autor.

§2º Decorrido o prazo para a complementação, sem manifestação do autor, a comunicação será arquivada, mediante pronunciamento fundamentado.

§3º Não serão suspensos ou interrompidos os prazos nos processos administrativos em tramitação em decorrência da atuação da Ouvidoria.

Art. 3º À Ouvidoria, no âmbito do Município de Miraima, compete:

- I - contribuir para a melhoria da gestão pública e dos órgãos;
- II - concorrer para que sejam observados os princípios constitucionais da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, bem como os demais princípios aplicáveis à administração pública, quanto aos atos praticados por autoridades, administradores e servidores da administração direta e indireta do Município de Miraima;
- III - estreitar o relacionamento com o cidadão e contribuir para ampliar o controle social, fortalecendo a cidadania;



ESTADO DO CEARÁ
PREFEITURA MUNICIPAL DE
MIRAÍMA



IV - receber e registrar comunicações pertinentes a reclamações, críticas, sugestões e solicitações de informações sobre serviços prestados pelo Município de Miraíma;

V - receber e registrar comunicações pertinentes a informações relevantes fornecidas sobre atos administrativos e de gestão praticados por órgãos, entidades da administração pública e agentes do Município de Miraíma, objetivando subsidiar os procedimentos de controle interno;

VI - receber e registrar comunicações pertinentes a reclamações, críticas, sugestões e solicitações de informações sobre atos de gestão ou atos administrativos praticados por agentes públicos;

VII - catalogar as demandas e informações recebidas, encaminhando-as aos órgãos competentes do Município de Miraíma, para averiguação e adoção das providências que se fizerem necessárias;

VIII - solicitar aos órgãos competentes do Município de Miraíma informações sobre o resultado da averiguação e das providências requeridas, visando à solução das demandas e informações, bem como manter controle e acompanhar o cumprimento dessas requisições;

IX - manter informados, sempre que possível, os autores das comunicações sobre todas as demandas e informações, quanto às averiguações e providências adotadas pelos órgãos competentes do Município de Miraíma;

X - promover o intercâmbio de informações com outros órgãos e entidades públicas, atinentes à sua área de atuação, em especial com a Câmara Municipal de Miraíma;

XI - elaborar o Manual de Atividades da Ouvidoria, com especificações detalhadas sobre os procedimentos e a metodologia de trabalho, a serem observados pela unidade.

Art. 4º Sem prejuízo de suas atribuições, a Ouvidoria comunicará ao Prefeito Municipal acerca de demanda ou informação recebida no exercício de suas atividades que contiver indício de irregularidade ou ilegalidade na atuação de autoridade ou de servidor do Município de Miraíma, ao qual competirá o encaminhamento ao Controlador Geral do Município, conforme o caso e em consonância com a legislação vigente.

Art. 5º As atividades da Ouvidoria serão desempenhadas por servidores designados pelo Prefeito Municipal de Miraíma, sendo o responsável denominado de Ouvidor.

CAPÍTULO II
DAS ATRIBUIÇÕES DO OUVIDOR

Art. 6º Ao responsável pela Ouvidoria compete:

I - coordenar, administrar e avaliar as atividades da Ouvidoria, observando e fazendo observar o cumprimento da legislação e das normas específicas;

II - providenciar o atendimento das demandas e informações recebidas pela Ouvidoria e emitir comunicações internas, solicitando informações aos órgãos técnicos e administrativos do Município de Miraíma, e comunicações externas, em resposta preliminar ou definitiva aos seus autores, através de meio eletrônico, postal, telefônico,



ESTADO DO CEARÁ
PREFEITURA MUNICIPAL DE
MIRAÍMA



fax, pessoalmente, ou outro meio que possibilite maior presteza e celeridade ao atendimento;

III - contribuir para que sejam corrigidos e evitados erros, omissões ou abusos ocorridos na prestação dos serviços públicos;

IV- assistir ao Prefeito no desempenho das atribuições relativas à área de atuação da Ouvidoria, fornecendo informações e subsídios à tomada de decisões;

V - administrar o uso eficiente dos recursos disponíveis necessários às atividades da Ouvidoria, estimulando o desempenho funcional dos seus servidores;

VI - coordenar a elaboração do plano operativo anual da Ouvidoria, em conformidade com o Planejamento Estratégico do Município de Miraíma, monitorando o cumprimento das suas metas e avaliando os seus resultados;

VII - elaborar e encaminhar ao Prefeito relatórios trimestrais e anuais das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria;

VIII - orientar os serviços relativos às atividades da Ouvidoria, assegurando sua uniformização, eficiência, coerência e zelar pelo controle de sua qualidade.

CAPÍTULO III
DA ORGANIZAÇÃO DOS SERVIÇOS E PROCEDIMENTOS

Art. 7º Na organização dos serviços da Ouvidoria deve-se observar o que segue:

I - receber e registrar informações sobre serviços prestados pelo Município de Miraíma;

II - receber e registrar reclamações, críticas e solicitações de informações sobre atos administrativos ou de gestão praticados por agentes públicos do Município de Miraíma;

III - receber as demandas e informações, inclusive quando em anônimo ou com solicitação de seu autor de guarda de sigilo. Será determinada a apuração das demandas e informações em anônimo que possuir os elementos necessários à sua apuração e sempre que solicitado, será resguardado o sigilo da autoria da demanda ou informação;

IV - catalogar as demandas informações recebidas, encaminhando-as aos órgãos competentes do Município de Miraíma, para averiguação e as providências que se fizerem necessárias;

V - solicitar aos órgãos competentes do Município de Miraíma informações sobre as demandas e informações, bem como o resultado das averiguações e providências requeridas, visando à sua solução, que deverão ser prestadas no prazo previsto no Manual da Ouvidoria;

VI - manter controle e acompanhar o cumprimento, inclusive quanto aos prazos, dessas requisições aos órgãos competentes do Município de Miraíma;

VII - solicitar informações, documentos e processos junto aos órgãos, acerca das matérias noticiadas pelas demandas e informações, através de meio eletrônico, postal, telefônico, fax ou pessoal, neste último caso, por servidor designado;



ESTADO DO CEARÁ
PREFEITURA MUNICIPAL DE
MIRAÍMA



VIII - realizar as comunicações externas, em resposta aos autores das demandas e informações, preliminares ou definitivas, através de meio eletrônico, postal, telefônico, fax, ou pessoalmente, que possibilite maior presteza e celeridade no seu atendimento;

IX - acompanhar o desenvolvimento e a implantação, e manter atualizados os programas informatizados que possibilitem o fácil acesso dos cidadãos à página do Município de Miraíma na Internet para encaminhar suas demandas ou informações; o controle quanto à solução da demanda ou informação e à resposta ao seu autor; o controle de prazos e a emissão de relatórios gerenciais pertinentes às atividades da Ouvidoria.

CAPÍTULO IV
DOS MEIOS DE COMUNICAÇÃO

Art. 8º As comunicações encaminhadas à Ouvidoria, para apresentar demandas ou fornecer informações, podem se realizar através dos seguintes meios:

- I** - por correspondência remetida via postal ou por fax;
- II** - por via telefônica, caso em que o conteúdo da comunicação a ser feita poderá ser gravado e reduzido a termo, mediante autorização do interlocutor;
- III** - por via eletrônica, através de mensagem de e-mail ou através da página que o Município de Miraíma mantém na rede mundial de computadores;
- IV** - pessoalmente, com o conteúdo das informações e demandas reduzido a termo.

CAPÍTULO V
DAS DENÚNCIAS

Art. 9º A Ouvidoria, quando receber denúncias e informações que requeiram ações de caráter emergencial, que representem grave risco ao erário, imediatamente encaminhará expediente ao Prefeito Municipal, para a devida ciência e adoção das providências necessárias, conforme o caso, observadas as normas regimentais e o prescrito na legislação.

CAPÍTULO VI
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 10 Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Paço da Prefeitura Municipal de Miraíma, Ceará, em 06 de abril de 2016.


ROBERTO IVENS UCHOA SALES
PREFEITO MUNICIPAL DE MIRAÍMA