



ESTADO DE ALAGOAS

# PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO ALEGRE

GABINETE DA PREFEITA

LEI Nº 927/2019, DE 17 DE JUNHO DE 2019.

## CRIA E ESTRUTURA A OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO DE CAMPO ALEGRE/AL E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

A PREFEITA DO MUNICÍPIO DE CAMPO ALEGRE, Estado de Alagoas, no uso de suas atribuições legais, faz saber que a Câmara Municipal aprovou e eu sanciono a seguinte lei:

### TÍTULO I Da Ouvidoria Geral Municipal

#### CAPÍTULO I Das disposições Gerais

**Art. 1º** Esta Lei cria a Ouvidoria-Geral do Município de Campo Alegre/AL, definindo sua natureza jurídica, finalidade, competências institucionais, ações, estrutura organizacional, mecanismos de operacionalização de controle, gestão e participação social.

§ 1º A Ouvidoria-Geral é órgão integrante da administração direta do Poder Executivo Municipal, tendo como finalidade instrumentalizar a comunicação entre a sociedade e o Poder Público, mediante controle e participação social especializados em tratar demandas individuais e propor soluções coletivas para a melhoria da gestão.

§ 2º A Ouvidoria-Geral fica inserida no art. 1º, III, “f” da Lei Delegada Municipal nº 01/2017.

#### CAPÍTULO II Da competência institucional, atribuições e ações

**Art. 2º** Compete à Ouvidoria-Geral:

I – receber, examinar, e, caso necessário, remeter às unidades administrativas competentes da secretaria, órgão ou entidade, as queixas, críticas, reclamações, sugestões, solicitações e elogios dos cidadãos e outras partes interessadas, a respeito da atuação da secretaria, órgão ou entidade pública;

II – receber denúncias sobre atos considerados ilegais, perpetrados na modalidade comissiva ou omissiva, ou que de alguma forma contrariem o interesse público, praticados por agentes públicos do município de Campo Alegre/AL;

III – analisar e encaminhar aos setores competentes questões relacionadas à prestação de serviços públicos não atendidos ou insatisfatórios;

IV – receber pedidos de informação, reclamações ou providências relativas à prestação dos serviços da Administração Pública Municipal direta e indireta, bem como das entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos públicos municipais na prestação de serviços à população;

1



ESTADO DE ALAGOAS

**PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO ALEGRE**

GABINETE DA PREFEITA

V – realizar a mediação e arbitragem, junto às unidades administrativas do órgão ou entidade, com vistas à correta, objetiva e ágil instrução das demandas apresentadas pelos cidadãos e demais interessados;

VI – orientar o demandante sobre a necessidade de seu contato ou comparecimento para conhecer do andamento e o resultado de suas demandas, sempre que necessário;

VII – solicitar informações circunstanciadas das unidades administrativas a respeito das demandas a elas encaminhadas e levar ao conhecimento do titular da pasta do órgão ou entidade os eventuais descumprimentos;

VIII – promover o devido encaminhamento aos órgãos de controle interno e de correição, no âmbito institucional, das denúncias e reclamações referentes aos dirigentes, servidores ou atividades e serviços prestados pelo órgão ou entidade;

IX – organizar, interpretar, consolidar e guardar as informações oriundas das demandas recebidas de seus demandantes e produzir relatórios com dados gerenciais, indicadores, estatísticas e análises técnicas sobre o desempenho do órgão ou entidade, especialmente no que se refere aos fatores e níveis de satisfação dos cidadãos e às necessidades de correções e oportunidades de melhoria e inovação em processos e procedimentos institucionais;

X – produzir relatórios periódicos de suas atividades ou quando a alta direção do órgão ou entidade julgar oportuno;

XI – informar, sensibilizar e orientar o cidadão para a participação e o controle social das atividades e serviços oferecidos pela Administração Pública;

XII - promover a constante publicização de suas atividades, com o fim de facilitar o acesso do cidadão à ouvidoria e aos serviços oferecidos pelo órgão, preferencialmente com ferramenta específica inserida no site da Prefeitura Municipal de Campo Alegre/AL.

**Parágrafo único.** As demandas recebidas devem ser registradas, instruídas, analisadas e receber tratamento formal e adequado. Após triagem preliminar, devem ser respondidas diretamente aos interessados, quando for o caso, ou encaminhadas às secretarias ou órgãos públicos para instrução de resposta ou apuração.

### CAPÍTULO III

#### Da criação dos Cargos da Ouvidoria-Geral

**Art. 3º** Ficam criados os cargos em comissão de Ouvidor-Geral, Ouvidor-Geral Substituto e Assessor Administrativo da Ouvidoria-Geral, de livre nomeação e exoneração, indicados pelo Chefe do Poder Executivo Municipal, vinculados à Controladoria-Geral do Município, em conformidade com o Anexo Único desta Lei.

**Art. 4º** Para a consecução de suas atribuições é assegurado ao Ouvidor-Geral:

**I** – ter livre acesso a todos os setores e órgãos ou entidades da Administração Municipal, bem como às informações, registros físicos ou digitais, processos e documentos de qualquer natureza, a seu juízo, que repute necessários ao exercício de suas atribuições;

**II** – solicitar informações e documentos diretamente a quem os detenha no âmbito do órgão ou entidade em que atuam.

### CAPÍTULO IV

2



ESTADO DE ALAGOAS

**PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO ALEGRE**

GABINETE DA PREFEITA

---

### Das atribuições do Ouvidor-Geral e do Ouvidor-Geral Substituto

**Art. 5º** Compete ao Ouvidor-Geral:

I – promover todas as ações descritas nos artigos 2º e 4º da presente Lei;

II – recomendar aos órgãos da Administração, resguardadas as respectivas competências, a instauração de sindicâncias, inquéritos e outras medidas destinadas à apuração das responsabilidades administrativas, civis e criminais;

III – requisitar, diretamente e sem qualquer ônus, de qualquer órgão municipal, informações, certidões ou cópias de documentos relacionados com as reclamações ou denúncias recebidas, na forma da Lei;

IV – recomendar a adoção das providências que entender pertinentes e necessárias ao aperfeiçoamento dos serviços prestados à população;

V – recomendar aos órgãos competentes a adoção de mecanismos que dificultem ou impeçam a violação ao patrimônio público e outras irregularidades.

**Parágrafo único.** O Ouvidor-Geral, quando de seus impedimentos e ausências, será substituído pelo Ouvidor-Geral Substituto.

### CAPÍTULO V

#### Da Estrutura Organizacional da Ouvidoria-Geral

**Art. 6º** A composição da Ouvidoria-Geral compreende:

I – atividade de Direção e Assessoramento Superior:

a) Ouvidor-Geral;

b) Ouvidor-Geral Substituto;

II – atividade de Gestão Administrativa:

c) Departamento de apoio administrativo.

**Art. 7º** O Poder Executivo poderá instituir Ouvidorias específicas para cada Secretaria Municipal, a depender da necessidade do serviço.

### CAPÍTULO VI

#### Do atendimento presencial sigiloso do denunciante

**Art. 8º** Toda reclamação ou representação presencial será reduzida a termo, com indicação do nome e endereço do cidadão, sendo obrigatória sua identificação através de documento oficial com foto e número do Cadastro de Pessoas Físicas (CPF).

**Parágrafo único.** Para a proteção das informações apresentadas e dos dados sigilosos eventualmente expostos pelo cidadão, a Ouvidoria-Geral deverá manter, quando necessário, sigilo sobre a identidade do denunciante e da fonte de informações, providência que também poderá ser solicitada pelo denunciante.

### CAPÍTULO VII

#### Das restrições de acesso aos dados sigilosos em poder da Ouvidoria-Geral

3



ESTADO DE ALAGOAS

**PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO ALEGRE**

GABINETE DA PREFEITA

**Art. 9º** Sem prejuízo das demais hipóteses estabelecidas em Lei específica, são consideradas imprescindíveis à segurança da sociedade ou do Município e, portanto, passíveis de sigilo ou restrição, as informações arquivadas na Ouvidoria-Geral, cuja divulgação ou acesso irrestrito possam:

**I** – colocar em risco a condução das negociações e mediações promovidas, por força das atribuições da Ouvidoria-Geral, ou as relações do Município, ou as que tenham sido fornecidas em caráter sigiloso;

**II** – colocar em risco a vida, a segurança ou a saúde do cidadão;

**III** – oferecer elevado risco à estabilidade financeira do Município;

**IV** – prejudicar ou causar risco aos planos ou operações estratégicas desenvolvidas por força das atribuições da Ouvidoria-Geral.

## TÍTULO II

### Da participação social

#### CAPÍTULO I

#### Dos conceitos e da participação social

**Art. 10.** Na aplicação desta Lei, as manifestações sociais de participação junto à Ouvidoria-Geral compreendem em seguintes conceitos:

a) **Elogio:** Demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço recebido ou sobre as pessoas que participaram do serviço/atendimento;

b) **Reclamação:** Manifestação de desagrado ou protesto sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração e/ou do servidor público, considerado ineficiente, ineficaz ou não efetivo. Para efeito de padronização, também serão consideradas nessa categoria as opiniões desfavoráveis, críticas à atos da Administração, de concessionárias de serviço público ou de servidores.

c) **Sugestão:** Manifestação que apresenta uma ideia ou proposta para o aprimoramento dos serviços realizados pela Administração Pública, ainda que associada a uma reclamação específica.

d) **Denúncia:** Comunicação de irregularidades ocorridas na Administração Pública ou em razão do exercício negligente ou abusivo dos cargos, empregos e funções, de infrações disciplinares e correlatos.

e) **Solicitações diversas:** Manifestação que deve conter, necessariamente, um requerimento de atendimento ou serviço, podendo se referir a uma solicitação material ou não.

**Parágrafo único.** A aplicação desta Lei dar-se-á em observância e harmonia aos ditames e competências específicas da Lei Municipal nº 905/2018, que regula o acesso à informação no âmbito do Município de Campo Alegre/AL.

#### CAPÍTULO II

#### Dos mecanismos de operacionalização, atos de controle, gestão e atendimento

**Art. 11.** No exercício de suas atribuições institucionais, a Ouvidoria-Geral atuará observando o seguinte fluxo administrativo, sempre que outro não for recomendado:

4



ESTADO DE ALAGOAS

# PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO ALEGRE

GABINETE DA PREFEITA

## I – sugestões e solicitações:

- a) o interessado faz a manifestação;
- b) a Ouvidoria recebe e faz análise prévia;
- c) começa a contagem do prazo de 20 dias para resposta, podendo ser solicitada a prorrogação para mais 10 dias;
- d) a Ouvidoria encaminha para análise técnica da área, com prazo de resposta;
- e) a área técnica encaminha a ouvidoria as providências;
- f) a Ouvidoria elabora a resposta conclusiva e encaminha ao usuário.

## II –elogios:

- a) o cidadão faz a manifestação de elogio;
- b) a Ouvidoria recebe a manifestação e direciona ao setor e/ou agente público identificado;
- c) o setor/agente encaminha a resposta acusando o recebimento.

## III –reclamações:

- a) o cidadão faz a manifestação;
- b) a Ouvidoria recebe e faz análise prévia;
- c) começa a contagem do prazo (20 dias) para resposta, podendo ser solicitada a prorrogação para 10 dias;
- d) a Ouvidoria requesta informações do Órgão ou Secretaria para apuração, determinando prazo para resposta;
- e) a Ouvidoria recebe a resposta e elabora a resposta conclusiva e encaminha ao usuário.

## IV – denúncias:

- a) o cidadão faz a manifestação;
- b) a Ouvidoria recebe e faz análise prévia
- c) começa a contagem do prazo (20 dias) para resposta, podendo ser solicitada a prorrogação para 10 dias;
- d) verificação de competência e encaminhamento (órgãos de controle interno), com fixação de prazo para cumprimento;
- e) recebimento das informações;
- f) resposta conclusiva.

**Art. 12.** O atendimento presencial deve ser efetivado com:

- a) urbanidade;
- b) linguagem inclusiva e cidadã, clara, acessível, de fácil compreensão, evitando-se a utilização de jargões e termos técnicos, proporcionando um atendimento adaptado às necessidades do cidadão;
- c) postura adequada e receptiva;
- d) registro formal das sugestões e solicitações, elogios, reclamações e denúncias, com o recebimento de número de protocolo de atendimento.

## CAPÍTULO III

### Das manifestações dos cidadãos junto à Ouvidoria-Geral

5



ESTADO DE ALAGOAS

# PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO ALEGRE

GABINETE DA PREFEITA

**Art. 13.** As manifestações dos interessados que procurarem atendimento da Ouvidoria-Geral Municipal têm em garantia:

**I** – a livre avaliação da prestação dos serviços públicos;

**II** – o anonimato ou identificação com autorização expressa do cidadão, por telefone, e-mail ou presencial;

**III** – o registro formal da manifestação, que deverá gerar um número de protocolo, para acompanhamento.

**Parágrafo único.** Em caso de manifestação anônima, o registro ficará resguardado nos anais da Ouvidoria-Geral Municipal e em sigilo, não gerando protocolo ou possibilidade de acompanhamento.

## CAPÍTULO IV

### Do Sistema eletrônico de atendimento local

**Art. 14.** A Ouvidoria-Geral Municipal poderá manter página em sítio da *internet*, hospedada em sub-menu da página principal da Prefeitura Municipal de Campo Alegre/AL, no endereço eletrônico <http://www.campoalegre.al.gov.br/>.

§ 1º Na hipótese do *caput* deste artigo, na tela inicial poderá constar, entre outros dados:

**I** – texto informativo sobre a Ouvidoria;

**II** – descrição das atribuições da Ouvidoria-Geral Municipal;

**III** – indicação dos canais de atendimento disponíveis.

## CAPÍTULO V

### Das disposições finais

**Art. 15.** As autoridades e servidores da Administração Municipal deverão colaborar com a prestação de informações à Ouvidoria-Geral, nos assuntos de sua competência.

**Art. 16.** As despesas decorrentes da aplicação presente lei correrão por conta das dotações orçamentárias próprias.

**Art. 17.** Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

**PAULINE DE FÁTIMA PEREIRA ALBUQUERQUE**

**Prefeita**

A presente lei foi publicada, registrada e arquivada na Secretaria de Administração, Gestão e Planejamento desta Municipalidade, em 17 de junho de 2019.

**MARIA JASLLINNY DE ARAÚJO SANTOS**

**Secretária Municipal de Administração, Gestão e Planejamento**

6



ESTADO DE ALAGOAS

# PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO ALEGRE

GABINETE DA PREFEITA

## ANEXO ÚNICO

CARGO	FORMAÇÃO	CARGA HORÁRIA	PROVIMENTO	REMUNERAÇÃO	SÍMBOLO
Ouvidor-Geral	Superior Completo	40H	Comissão	R\$ 3.500,00	CC-3
Ouvidor Geral Substituto	Superior completo	40H	Comissão	R\$ 1.725,00	CC-6
Assessor Administrativo da Ouvidoria-Geral	Ensino Médio	40H	Comissão	R\$ 1.350,00	CC-8

Quadro sinótico de identificação dos cargos