



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