



**LEI 1062/2022**

**SÚMULA:** “CRIA A OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE NOVA SANTA HELENA E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS”.

**PAULINHO BORTOLINI**, Prefeito do Município de Nova Santa Helena, Estado de Mato Grosso, faz saber que a Câmara Municipal aprovou e eu sanciono a seguinte Lei:

**Art. 1º** - Nos termos do inciso I, do §3º do Art. 37 da Constituição Federal, e, em atendimento ao que estabelece a Lei Federal n. 13.460/2017 de 26 de junho de 2017, regulamenta a criação da Ouvidoria Geral do Município de Nova Santa Helena estado do Mato Grosso.

**Parágrafo Único.** Com a finalidade de possibilitar aos cidadãos a participação na administração pública direta e indireta do Município, especialmente para apresentar solicitações, sugestões, reclamações e denúncias relativas à prestação dos serviços públicos em geral ou contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função pública.

**Art. 2º** - À Ouvidoria Geral do Município compete:

**I** – receber e analisar reclamações, sugestões, solicitações, denúncias, elogios e demais manifestações referentes aos serviços públicos prestados pelos órgãos e entidades da administração direta e indireta e à conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços e encaminhá-las, conforme a matéria, ao órgão ou entidade competente.

**II** – monitorar as providências adotadas pelos órgãos ou entidades, a partir das manifestações de cidadãos encaminhadas pela Ouvidoria Geral do Município;

**III** - cobrar respostas dos órgãos ou entidades a respeito das manifestações a eles encaminhadas e levar ao conhecimento da autoridade superior do órgão ou entidade os eventuais descumprimentos;

**IV** - manter o cidadão informado sobre o andamento e o resultado das reclamações, sugestões, solicitações e denúncias apresentadas;



**PREFEITURA DE  
NOVA SANTA HELENA**  
TRABALHO COM TRANSPARÊNCIA E RESULTADO  
Gestão 2021/2024



**V** - fazer recomendações para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, sugerindo a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;

**VI** - promover a mediação e a conciliação de conflitos entre cidadãos e órgãos, entidades ou agentes da Administração Pública Municipal Direta e Indireta;

**VII** - manter registro de todos os atendimentos prestados pela Ouvidoria Geral por tema, assunto, data de recebimento e das respostas aos cidadãos das providências adotadas;

**VIII** - produzir estatísticas indicativas do nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados no âmbito da Administração Pública Municipal, com base nas manifestações recebidas;

**IX** - promover capacitação e treinamento em temas relacionados às atividades de ouvidoria;

**X** - elaborar, anualmente, relatório de suas atividades para apresentação ao Gabinete do Prefeito Municipal;

**XI** - promover a divulgação de suas atividades;

**XII** - estimular a participação dos cidadãos no acompanhamento e controle social das atividades e serviços públicos prestados pelos órgãos e entidades da administração direta e indireta;

**XIII** - estabelecer canais de comunicação com o cidadão que facilitem e agilizem o fluxo de informações e a solução de suas demandas.

§1º Qualquer pessoa, natural ou jurídica, poderá, diretamente, ou mediante representação, apresentar à Ouvidoria Geral do Município reclamação, sugestão, solicitação, denúncia e elogio referente a serviços públicos prestados pelos órgãos e entidades da administração pública direta e indireta.

§2º A Ouvidoria Geral deverá fornecer resposta conclusiva ao usuário no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

§3º A Ouvidoria Geral poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade competente, as quais devem ser respondidas no prazo de 20 (vinte) dias úteis, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.



**PREFEITURA DE  
NOVA SANTA HELENA**  
TRABALHO COM TRANSPARÊNCIA E RESULTADO  
Gestão 2021/2024



§4º A Ouvidoria Geral deve garantir acesso restrito à identidade do usuário e às demais informações pessoais constantes das manifestações recebidas, nos termos da Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

§5º A Ouvidoria Geral poderá receber e analisar manifestações anônimas, devendo encaminhá-las desde que apresentem elementos suficientes à verificação dos fatos descritos.

§6º As recomendações para melhoria de qualidade dos serviços prestados devem ser encaminhadas formalmente, com suas respectivas justificativas, à autoridade superior do órgão ou entidade.

**Art. 3º** - A Ouvidoria Geral do Município será dirigida pelo Ouvidor-Geral, será de livre nomeação pelo Prefeito Municipal, dentre servidores municipais portadores de diploma de nível superior (ou médio), para um mandato de 02 (dois) anos, permitida a recondução.

§1º O Ouvidor-Geral será substituído, nos seus impedimentos, por um servidor da Secretaria da mesma pasta com conhecimentos sobre o papel da Ouvidoria Geral e seu funcionamento.

**Art. 4º** - O exercício do cargo de Ouvidor Geral deverá abarcar preferencialmente formação superior completa com reconhecimento em nível nacional.

**Art. 5º** - O Ouvidor Geral não poderá exercer qualquer tipo de atividade político-partidária.

**Art. 6º** - O Ouvidor Geral do Município, que atuará de forma a permitir transparência, imparcialidade, informalidade e celeridade em seus procedimentos, tem as seguintes atribuições:

**I** - dirigir, coordenar, avaliar e controlar as atividades e serviços da Ouvidoria Geral do Município;

**II** - representar a Ouvidoria Geral perante os demais órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal e dos demais Poderes e perante a sociedade;

**III** - orientar os serviços relativos às atividades da Ouvidoria Geral, assegurando a sua uniformização e eficiência e zelando pelo controle de sua qualidade;

**IV** - sugerir com os dirigentes dos órgãos e entidades da administração direta e indireta procedimentos para que as demandas apresentadas sejam rápida e adequadamente examinadas, encaminhadas e respondidas;



**PREFEITURA DE  
NOVA SANTA HELENA**  
TRABALHO COM TRANSPARÊNCIA E RESULTADO  
Gestão 2021/2024



**V** - interagir com os órgãos e entidades da administração direta e indireta do Município, especialmente para acompanhar as providências adotadas por esses órgãos e entidades em razão de reclamações, sugestões, solicitações ou denúncia apresentadas;

**VI** - facilitar o acesso dos cidadãos ao serviço da Ouvidoria Geral do Município, simplificando seus procedimentos;

**VII** - apresentar ao Gabinete do Prefeito Municipal, relatório das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Geral;

**VIII** - sugerir soluções de problemas identificados à autoridade superior do órgão ou entidade;

**IX** - sugerir a correção de erros, omissões ou abusos cometidos no atendimento aos usuários dos serviços públicos;

**X** - atuar na prevenção e solução de conflitos;

**XI** - manter os interessados informados sobre medidas adotadas e resultados obtidos.

**Art. 7º** - Para o pleno exercício de suas atribuições, é assegurado ao Ouvidor Geral:

**I** - autonomia na elaboração de pareceres, atos e relatórios, sendo vedada a alteração ou influência sobre estes;

**II** - ter livre acesso a todos os órgãos ou entidades da administração direta e indireta do Município;

**III** - requisitar informações ou cópia de documentos aos órgãos e entidades da administração municipal direta e indireta, fixando prazo razoável para o seu atendimento;

**Art. 8º** - O Ouvidor-Geral, quando for o caso, deve guardar sigilo das informações levadas ao seu conhecimento no exercício das funções.

**Art. 9º** - Os Conselhos de Usuários de Serviços públicos são uma forma de participação direta da sociedade na avaliação e melhoria dos serviços públicos, que irá conectar os usuários aos gestores responsáveis pelo serviço.

**Art. 10** - O conselho municipal será composto por 3 (três) conselheiros.



**PREFEITURA DE  
NOVA SANTA HELENA**  
TRABALHO COM TRANSPARÊNCIA E RESULTADO  
Gestão 2021/2024



§1º Qualquer cidadão pode ser conselheiro, basta voluntariar-se junto à Ouvidoria Geral.

§2º Uma vez cadastrados, os conselheiros passam a responder a consultas sobre os serviços públicos e podem também apresentar propostas de melhorias desses serviços.

§3º Os conselheiros auxiliarão na melhoria dos serviços prestados de duas formas principais:

I – na resposta a consultas formuladas pelo gestor do serviço e pela ouvidoria; e

II – na proposição de ideias para melhorar os serviços, as quais poderão ser comentadas e apoiadas pelos demais conselheiros.

**Art. 11** - Fica instituída a Carta de Serviço ao Usuário que tem por objetivo informar os cidadãos sobre os serviços prestados pela Ouvidoria Municipal, as formas de acesso a esses serviços, bem como, seu compromisso com a qualidade de atendimento.

**Art. 12** - A Ouvidoria Geral do Município contará com o apoio administrativo e suporte técnico-operacional da Secretaria de Administração Geral.

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

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

Gabinete do Prefeito Municipal de Nova Santa Helena, em 08 de novembro de 2022.

**PAULINHO BORTOLINI**  
Prefeito Municipal

**REGISTRE-SE  
PUBLIQUE-SE  
CUMPRA-SE**