



## CERTIDÃO DE PUBLICAÇÃO

Publicado no Atrio da Prefeitura Municipal de Sandolândia – TO

Às 08:00 Hs do dia 28/12/2021

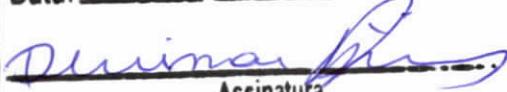
  
Samaria Pereira Gonçalves  
Superintendente de Gestão  
de Recursos Humanos  
Decreto Nº 002/2021

Lei nº 308 /2021, de 28 de dezembro de 2021.

Câmara Municipal de Sandolândia

Protocolo nº 498

Data: 28 / 12 / 21

  
Assinatura

“Dispõe sobre a Criação/Regulamentação da Ouvidoria Geral do Município de Sandolândia/TO, e dá outras providências”.

O PREFEITO MUNICIPAL DE SANDOLÂNDIA/TO, Estado do Tocantins, no uso de suas atribuições constitucionais e legais, faz saber que a Câmara Municipal de Sandolândia/TO APROVA e eu SANCTIONO e promulgo a seguinte Lei:

### CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

**Art. 1º.** É criada e Regulamentada a Ouvidoria Geral do Município de Sandolândia/TO, vinculada ao Gabinete do Prefeito Municipal, como órgão responsável, prioritariamente, pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, pela Administração Pública Direta e Indireta, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.

**Art. 2º.** Para os efeitos desta Lei, considera-se:

I – Usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

II - Serviço público: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da Administração Pública;

III - Agente público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;





IV – Manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações que tenham como objeto políticas ou serviços públicos prestados e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;

V - Reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

VI - Denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;

VII - Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo Município;

VIII - elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

IX - Solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração.

## CAPÍTULO II DAS ATRIBUIÇÕES

**Art. 3º.** São atribuições da Ouvidora-geral do Município:

I – Atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei nº 13.460, de 2017;

II - Promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

III - Acompanhar a prestação dos serviços públicos, visando a garantir a sua efetividade e propor medidas para o seu aperfeiçoamento;

IV - Receber, analisar e responder às manifestações a ela encaminhadas;

V - Encaminhar às autoridades competentes as manifestações, solicitar informações a respeito das mesmas, acompanhando o tratamento e a sua efetiva conclusão;



VI – Atender o usuário de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;

VII - Promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

**Art. 4º.** Com vistas à realização dos seus objetivos, a Ouvidora-geral deve:

I - Receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos;

II - Elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

### CAPÍTULO III DAS MANIFESTAÇÕES

**Art. 5º.** A Ouvidoria deverá receber, analisar e responder às manifestações em linguagem clara e objetiva.

**Art. 6º.** Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei sob pena de responsabilidade do agente público.

**§1º.** As manifestações serão identificadas, entretanto não cabe à Ouvidoria fazer exigências quanto à identificação que inviabilizem sua apresentação.

**§2º.** São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação da manifestação.



**§3º.** A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

**§4º.** No caso de manifestação feita por meio eletrônico, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá ser requerido meio de certificação da identidade do requerente.

**§5º.** As manifestações apresentadas em outros órgãos da Administração deverão ser protocolizadas e encaminhadas imediatamente à Ouvidoria Geral do Município, sob pena de responsabilidade do agente falso.

**Art. 7º.** As manifestações poderão ser apresentadas por meio dos seguintes canais de comunicação:

- I – Por meio de formulário eletrônico, disponível no site do município;
- II – Por correspondência convencional;
- III – No posto de atendimento presencial exclusivo;
- IV – Telefone tarifado específico.

**Parágrafo único.** A manifestação feita verbalmente será, imediatamente, reduzida a termo.

**Art. 8º.** Recebida a manifestação a Ouvidoria deverá classificá-la como reclamação, denúncia, sugestão, elogio e solicitação, de acordo com as definições constantes nesta Lei.

**§1º.** A classificação atribuída pelo usuário quando do encaminhamento da manifestação poderá ser alterada pela Ouvidoria se verificado que não está adequada.

**§2º.** As manifestações serão encaminhadas às autoridades responsáveis para as devidas providências, se for o caso.

**Art. 9º.** O procedimento de análise das manifestações observará os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.



**Parágrafo único.** A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende as seguintes etapas:

- I - Recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;
- II - Emissão de comprovante de recebimento da manifestação com o respectivo número de protocolo;
- III - Análise e obtenção de informações, quando necessário;
- IV - Decisão administrativa final;
- V - Ciência ao usuário.

**Art. 10.** A Ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até trinta dias contados do recebimento, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período.

**§1º.** Recebida a manifestação, a Ouvidoria deverá realizar análise prévia e, caso necessário, no prazo máximo de cinco dias, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

**§2º.** Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, em até dez dias a contar do seu recebimento a Ouvidoria deverá solicitar a complementação de informações que deverá ser atendida em até vinte dias, sob pena de arquivamento da manifestação.

**§3º.** O pedido de complementação de informações interrompe uma única vez o prazo previsto no caput deste artigo, que passará a contar novamente a partir da resposta do usuário, sem prejuízo de complementações supervenientes.

**§4º.** A Ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente aos agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.



**Art. 11.** Quando a manifestação for denúncia, desde que contenha elementos mínimos de autoria e materialidade, deverá ser encaminhada para o órgão de controle interno ou externo para as devidas providências.

**§1º.** Esgotado o prazo de que trata essa Lei sem a conclusão do procedimento de apuração da denúncia pelo órgão de controle interno, considera-se como conclusiva a comunicação com o encaminhamento aos órgãos de controle competentes.

**§2º.** O órgão de controle interno encaminhará à Ouvidoria Geral o resultado final do procedimento de apuração da denúncia que deverá dar conhecimento ao usuário acerca dos desdobramentos da sua manifestação.

#### CAPÍTULO IV DO RELATÓRIO DE GESTÃO

**Art. 12.** A Ouvidoria Geral deverá elaborar, anualmente, no mês de dezembro, relatório de gestão, que irá consolidar as informações referentes ao recebimento, análise e resposta às manifestações recebidas e, com base nelas, apontará as falhas e sugerirá melhorias na prestação dos serviços públicos.

**Art. 13.** O relatório de gestão deverá indicar, ao menos:

- I – O número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II – Os motivos das manifestações;
- III – A análise dos pontos recorrentes;
- IV – As providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

**Art. 14.** O relatório de gestão será:

- I – Encaminhado ao Prefeito Municipal;
- II – Disponibilizado integralmente na página oficial do Município na internet.



## CAPÍTULO V DA ORGANIZAÇÃO

**Art. 15.** A estrutura administrativa da Ouvidoria Geral do Município será composta por 01 ouvidor geral e 01 suplente servidores exclusivamente recrutados no quadro de pessoal da Administração Pública Municipal e designados pelo Chefe do Poder Executivo por ato próprio.

**Parágrafo único.** O Ouvidor Geral do Município será escolhido entre os servidores referidos no art. 15 pelo Prefeito

## CAPÍTULO VI DISPOSIÇÕES FINAIS

**Art. 16.** A Ouvidoria Geral divulgará no prazo de 60 dias a contar da entrada em vigor desta Lei a sua Carta de Serviços ao Usuário que tem como objetivo informar sobre os serviços prestados pela Ouvidoria, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

**§1º.** A Carta de Serviços ao Usuário conterá informações claras e precisas em relação aos serviços da Ouvidoria e atenderá as exigências mínimas previstas no art. 7º da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

**§2º.** A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação no sítio eletrônico do Município na internet.

**Art. 17.** As autoridades ou servidores da Administração Municipal prestarão colaboração e informações à Ouvidoria Geral do Município nos assuntos que lhe forem pertinentes, submetidos à apreciação de referido Órgão.



**Art. 18.** Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogam-se as disposições em contrário.

Gabinete do Prefeito Municipal de Sandolândia, Estado do Tocantins, aos 28 dias do mês de dezembro de 2021.

  
RADILSON PEREIRA LIMA  
PREFEITO MUNICIPAL