



Estado de Mato Grosso
PREFEITURA MUNICIPAL DE ARAPUTANGA
CNPJ 15.023.914/0001-45
Gabinete do Prefeito Municipal

LEI MUNICIPAL Nº 1.491/2021

REVOGA A LEI MUNICIPAL Nº 1.056/2013, PASSA A DISPOR SOBRE A CRIAÇÃO DA OUVIDORIA DO MUNICÍPIO, E REGULAMENTA O TRATAMENTO DISPENSADO PELAS OUVIDORIAS PÚBLICAS AOS SEUS USUÁRIOS, NA FORMA DOS CAPÍTULOS III E IV DA LEI FEDERAL Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017.

ENILSON DE ARAÚJO RIOS, Prefeito Municipal de Araputanga, Estado de Mato Grosso, no uso de suas atribuições faz saber que a Câmara Municipal aprovou e ele sanciona a seguinte Lei:

Art. 1º - Fica criada a Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Araputanga/MT, tendo por objetivo assegurar, de modo permanente e eficaz, a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública municipal.

Art. 2º - Para fins do disposto nesta Lei, considera-se:

I - Reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;

II - Denúncia: ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

III - Elogio: demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;

IV - Sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados pela administração pública municipal;

V - Solicitação de Providências: pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades administração pública municipal;

VI - Decisão Administrativa Final: ato administrativo por meio do qual o órgão ou a entidade da administração pública municipal se posiciona sobre a manifestação, com apresentação de solução ou comunicação quanto à sua impossibilidade.

R



Estado de Mato Grosso

PREFEITURA MUNICIPAL DE ARAPUTANGA

CNPJ 15.023.914/0001-45

Gabinete do Prefeito Municipal

Art. 3º - A Ouvidoria será o canal de comunicação direta entre a sociedade e a Prefeitura Municipal, recebendo manifestações do tipo Reclamações, Denúncias, Sugestões, Solicitações, Críticas, Pedidos de Informações, Elogios e demais pronunciamentos, de modo a estimular a participação do cidadão no controle, avaliação e fiscalização dos serviços prestados, na conduta de agentes públicos e na gestão dos recursos públicos.

Art. 4º - As manifestações dos usuários serão dirigidas à Ouvidoria, através dos seguintes Canais de Comunicação:

I – Presencialmente, de forma verbal, a qual será reduzida a termo e transcrita ao sistema informatizado para fins de registro e tratamento;

II – Correspondência (Correios);

III – Formulário eletrônico (on-line, com aba de fácil acesso no site institucional);

IV – E-mail institucional;

V – Atendimento telefônico e/ou *whatsapp*.

§1º - A identificação do usuário não contera exigências que inviabilizem sua manifestação, sendo informação pessoal protegida com restrição de acesso;

§2º - Fica vedada qualquer exigência acerca dos motivos determinantes da apresentação da manifestação;

§3º - Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações, sob pena de responsabilidade do agente público.

Art. 5º - Compete a Ouvidoria:

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

II - Acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;

III - Propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

IV - Auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios;

Rua Antenor Mamedes, nº 911 – Fone/Fax (65) 3261-1736
CEP 78.260-000 – Araputanga – Mato Grosso
e-mail: gabinete@araputanga.mt.gov.br



P



Estado de Mato Grosso

PREFEITURA MUNICIPAL DE ARAPUTANGA

CNPJ 15.023.914/0001-45

Gabinete do Prefeito Municipal

a) Da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia nos serviços públicos e no atendimento do usuário;

b) Da eficiência e da celeridade nos procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações, visando a sua efetiva resolução.

V - Propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;

VI - Receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula;

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

§1º - A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende a recepção da manifestação no canal de atendimento adequado; a emissão de comprovante de recebimento da manifestação; a análise e obtenção de informações, quando necessário; a decisão administrativa final; e a ciência ao usuário.

§2º - A Ouvidoria responderá às manifestações em linguagem clara, objetiva, simples e compreensível.

Art. 6º - A Ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Parágrafo Único. Observado o prazo previsto acima, a Ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de até 5 (cinco) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Art. 7º. Recebida a manifestação, a Ouvidoria efetuará o seguinte tratamento:

I - Procederá à análise prévia e, se necessário, a encaminhará às áreas responsáveis pela adoção das providências necessárias;

II - O Elogio será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público e à sua chefia imediata, para fins de registro;

III - A Reclamação será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, e a resposta conclusiva da Reclamação conterá informação objetiva acerca do fato apontado;

Rua Antenor Mamedes, nº 911 - Fone/Fax (65) 3261-1736

CEP 78.260-000 - Araputanga - Mato Grosso

e-mail: gabinete@araputanga.mt.gov.br



P



Estado de Mato Grosso
PREFEITURA MUNICIPAL DE ARAPUTANGA
CNPJ 15.023.914/0001-45
Gabinete do Prefeito Municipal

IV - A Sugestão será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, à qual caberá manifestar-se acerca da possibilidade de adoção da providência sugerida, caso negativa, deverá expor suas justificativas;

V - Na Denúncia haverá a análise prévia visando verificar existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade, devendo ser conhecida na hipótese de conter tais elementos.

§1º - No caso de Denúncia, a resposta conclusiva conterá informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento, na hipótese de a denúncia não ser conhecida.

§2º - Sempre que as informações apresentadas pelo usuário de serviços públicos forem insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria poderá solicitar ao usuário a complementação de informações, que deverá ser atendida no prazo de até 2 (dois) dias, contado da data de seu recebimento ou registro no atendimento da manifestação;

§3º - A falta de complementação da informação pelo usuário de serviços públicos no prazo estabelecido no §1º acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva;

§4º - Fica assegurada a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do usuário de serviços públicos ou do autor da manifestação.

Art. 8º - Com vistas à realização de seus objetivos, a Ouvidoria deverá:

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

II - Processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços públicos prestados;

III - Produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimorar a prestação de serviços públicos e para corrigir falhas.

IV - Elaborar, anualmente, o 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.

Art. 9º - O Relatório de Gestão deverá indicar:

Rua Antenor Mamedes, nº 911 - Fone/Fax (65) 3261-1736
CEP 78.260-000 - Araputanga - Mato Grosso
e-mail: gabinete@araputanga.mt.gov.br





Estado de Mato Grosso
PREFEITURA MUNICIPAL DE ARAPUTANGA
CNPJ 15.023.914/0001-45
Gabinete do Prefeito Municipal

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

Parágrafo Único: O relatório de gestão será:

- I - Encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a Ouvidoria; e
- II - Disponibilizado integralmente na internet.

Art. 10 - A Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Araputanga/MT será exercida por servidor devidamente designado através de Portaria, o qual ficará responsável por exercer a função de Ouvidor, coordenando e articulando as atividades, obrigações e deveres constantes nesta Lei.

Art. 11 - A Ouvidoria será diretamente subordinada a autoridade máxima do órgão ou da entidade da administração pública municipal.

Art. 12 - Esta lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário, em especial a Lei Municipal nº 1.056/2013.

Gabinete do Prefeito Municipal de Araputanga, em Mato Grosso, aos treze (13) dias do mês de dezembro (12) do ano de dois mil e vinte e um (2021).

ENILSON DE ARAUJO RIOS
Prefeito Municipal