
ESTADO DE PERNAMBUCO
MUNICÍPIO DE TORITAMA

PROCURADORIA GERAL DO MUNICÍPIO
LEI Nº 2.023, DE 17 DE JUNHO DE 2024

Cria Ouvidoria no âmbito da Câmara de Vereadores de Toritama.

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE TORITAMA, Estado de Pernambuco, no uso das atribuições conferidas pela Lei Orgânica Municipal, faço saber que a Câmara Municipal aprovou e eu sanciono a seguinte Lei:

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Fica criada a Ouvidoria da Câmara de Vereadores de Toritama, vinculada à Presidência, com a finalidade de exercer as competências definidas nos capítulos III e IV da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018.

Parágrafo único. No exercício de suas competências, a Ouvidoria observará os seguintes princípios e diretrizes:

- I - autonomia no exercício de suas atribuições;
- II - foco na defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, dos titulares de dados pessoais e dos denunciantes;
- III - ação proativa para o aprimoramento da transparência; e
- IV - máxima presteza e eficiência no atendimento aos cidadãos.

Art. 2º Compete à Ouvidoria:

I - receber e dar tratamento, nos termos de regulamento:

- a) às manifestações de usuários de serviços públicos a que se refere o Capítulo III da Lei nº 13.460, de 2017, bem como as manifestações recebidas de agentes públicos que atuem na própria Câmara de Vereadores de Toritama;
- b) aos relatos de informações a que se refere o art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 2018; e
- c) às petições destinadas ao exercício dos direitos do titular de dados pessoais perante o Poder Público referidos no art. 18 da Lei nº 13.709, de 2018.

II - adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais e da qualidade das respostas às manifestações de usuários de serviços públicos recebidas;

III - formular, executar e avaliar ações e projetos relacionados às atividades de ouvidoria da respectiva área de atuação;

IV - coletar, ativa ou passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos prestados pela Câmara de Vereadores de Toritama;

V - analisar dados recebidos ou coletados a fim de produzir informações com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços e à correção de falhas;

VI - zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes na Carta de Serviços da Câmara de Vereadores de Toritama;

VII - adotar meios de solução pacífica de conflitos entre usuários dos serviços públicos e a Câmara de Vereadores de Toritama, bem como entre agentes públicos, no âmbito interno, com a finalidade de qualificar o diálogo entre as partes e tornar mais efetiva a resolução do conflito, quando cabível;

VIII - realizar a articulação com instâncias e mecanismos de participação social;

IX - realizar a articulação, no que se refere às competências de sua unidade, com os demais órgãos e entidades encarregados de promover a defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, tais como ouvidorias de outros entes e Poderes, Ministérios Públicos e Defensorias Públicas;

X - realizar a articulação com as demais unidades da Câmara de Vereadores de Toritama para a adequada execução de suas competências;

XI - exercer a supervisão técnica de outros canais de relacionamento com os usuários de serviços públicos, quanto ao cumprimento do disposto no art. 13 e art. 14 da Lei nº 13.460, de 2017;

XII - produzir anualmente o relatório de gestão, nos termos dos artigos 14 e 15 da Lei nº 13.460, de 2017; e

XIII - elaborar o planejamento das ações da Ouvidoria por meio de plano de trabalho anual a ser aprovado pelo dirigente máximo da Câmara de Vereadores de Toritama e encaminhado ao Conselho de Usuários para ciência e acompanhamento das ações.

XIV - Coordenar as atividades de Serviço de Informação ao Cidadão, de que trata o inciso I do art. 9º da Lei nº 12.527, de 2011.

Parágrafo único. O disposto no inciso VII deste artigo não afasta as competências estabelecidas no Capítulo II da Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015.

CAPÍTULO II DA ORGANIZAÇÃO E DA ESTRUTURA

Art. 3º A Ouvidoria contará com a seguinte estrutura mínima:

I - Espaço físico para atendimento presencial que permita discrição e a manutenção do sigilo do conteúdo das manifestações apresentadas, bem como acessibilidade a portadores de deficiência ou mobilidade reduzida;

II - Sistema informatizado com formulário próprio para permitir que o usuário possa registrar manifestações, relatos e petições a que se refere o inciso I do art. 2º desta norma, que disponha, no mínimo, dos seguintes requisitos:

- a) acesso via internet;
- b) geração automática de protocolo;
- c) meios para acompanhamento do andamento da demanda;
- d) controles e registros de acesso; e
- e) meios informatizados que permitam a pseudonimização ou anonimização das demandas recebidas, nos termos da Resolução nº 3/2019 da Rede Nacional de Ouvidorias.

III - Número de telefone e caixa de e-mail institucionais e permanentes com destinação única ao serviço de Ouvidoria.

§ 1º Os dados necessários para assegurar o acesso dos usuários aos meios de comunicação com a Ouvidoria serão publicados no site oficial da Câmara de Vereadores de Toritama, em local de fácil acesso.

§ 2º A ouvidoria contará com corpo de servidores compatível com o adequado exercício das competências previstas nesta norma.

§ 3º Permite-se à Ouvidoria a utilização de base de dados e sistema informatizado cedidos por órgãos públicos, por meio de acordo de cooperação, ou pela filiação a rede de ouvidorias que forneçam esse serviço, desde que obedecidos critérios técnicos que garantam a segurança e o sigilo dos dados.

Art. 4º A Ouvidoria será chefiada preferencialmente por servidor ou empregado público com formação de nível superior e que detenha obrigatoriamente os seguintes requisitos:

I - possuir certificação em ouvidoria concedida por instituição nacionalmente reconhecida; e

II - não ter sido condenado:

- a) em procedimento correccional ou ético nos últimos três anos;
- b) pela prática de ato de improbidade administrativa, ou de crime doloso; ou
- c) pela prática de ato tipificado como causa de inelegibilidade, nos termos da Lei Complementar nº 64, de 18 de maio de 1990.

§ 1º O requisito a que se refere o inciso I poderá ser comprovado em até seis meses após a nomeação.

§ 2º O titular da Ouvidoria terá mandato de três anos prorrogável uma vez pelo mesmo período.

§ 3º Finda a recondução referida neste artigo, se a manutenção do titular da unidade de ouvidoria for imprescindível para a finalização de trabalhos considerados relevantes, o dirigente máximo do órgão ou entidade poderá prorrogar a titularidade por mais um ano, mediante decisão fundamentada que contenha o plano de ações correspondente.

§ 4º O mandato do titular da ouvidoria poderá ser interrompido apenas nas seguintes situações:

I - mediante a incorrência das hipóteses do inciso III do caput; ou

II - de modo preventivo, em caso de conduta punível com demissão, negligência, imprudência ou imperícia que resulte em prejuízo ao adequado cumprimento das obrigações legais da ouvidoria por ato devidamente justificado do dirigente máximo, precedido da instauração do respectivo processo disciplinar pela autoridade correcional competente que, necessariamente, recomende tal medida.

CAPÍTULO III DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 5º Ficam criadas as seguintes funções com as respectivas gratificações:

I - 01 (uma) função de Ouvidor, 25% (vinte e cinco por cento) de gratificação sobre os vencimentos;

II - 01 (uma) função de Assistente da Ouvidoria, 20% (vinte por cento) de gratificação sobre os vencimentos.

Art. 6º A Mesa Diretora editará ato regulamentar a esta Lei, em até 30 (trinta) contados a partir da data da sua publicação, estabelecendo regras para o funcionamento da Ouvidoria.

Art. 7º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Toritama, Pernambuco, 17 de junho de 2024, 71º da Emancipação.

EDILSON TAVARES DE LIMA
Prefeito de Toritama

Publicado por:
Bruna Rebeca Silva Pedrosa
Código Identificador:AF7367BB

Matéria publicada no Diário Oficial dos Municípios do Estado de Pernambuco no dia 18/06/2024. Edição 3615
A verificação de autenticidade da matéria pode ser feita informando o código identificador no site:
<https://www.diariomunicipal.com.br/amupe/>