



**Lei Municipal n.º 2538/2019**

**19 de junho de 2019**

**Cria a Ouvidoria Geral do Poder Executivo de Mariano Moro e dá outras providências.**

**IRINEU FANTIN**, Prefeito Municipal de MARIANO MORO, Estado do Rio Grande do Sul, **FAÇO SABER**, que em cumprimento ao disposto no Art. 77, inciso V, da Lei Orgânica do Município que a Câmara Municipal de Vereadores aprovou e eu sanciono e promulgo a seguinte Lei:

**Art. 1º** - Fica criada a Ouvidoria Geral do Poder Executivo Municipal, 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, pelos órgãos e pelas entidades do Poder Executivo, inclusive da Administração Pública Indireta, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.

*Parágrafo único: A Ouvidoria Geral é um canal permanente de comunicação e interlocução entre o Executivo Municipal e os munícipes, permitindo o recebimento de manifestações, denúncias, solicitações, pedidos de informação, reclamações, sugestões, críticas, elogios e quaisquer outras demandas da sociedade relacionados às atribuições e competências do Executivo Municipal de Mariano Moro.*

**Art. 2º** - São atribuições da Ouvidoria, entre outras:

- I – atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei Federal 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. 3º** - Compete à Ouvidoria Geral do Poder Executivo:

- I - formular e expedir atos normativos, diretrizes e orientações relativas ao correto exercício das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei Federal nº 13.460, de 2017;



(54) 3524-1141



ADMINISTRACAO@PMMARIANOMORO.COM.BR



RUA MIGUEL DETONI, 201, CENTRO, MARIANO MORO-RS



WWW.PMMARIANOMORO.COM.BR



- II - monitorar a atuação dos responsáveis por ações de ouvidoria dos órgãos e entidades prestadores de serviços públicos quanto ao tratamento das manifestações recebidas;
- III - promover políticas de capacitação e treinamento relacionadas às atividades dos responsáveis por ações de ouvidoria e defesa do usuário de serviços públicos;
- IV - sistematizar as informações disponibilizadas pelas Secretarias e Setores da Administração Pública, consolidar e divulgar estatísticas, inclusive aquelas indicativas do nível de satisfação dos usuários com os serviços públicos prestados;
- V - propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

**Art. 4º** - Com vistas à realização dos seus objetivos, a ouvidoria 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 com as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

**Art. 5º** - A estrutura administrativa da Ouvidoria Geral será composta por 01 (UM) servidor estável recrutado no quadro de pessoal do Poder Executivo e designado mediante ato próprio do Prefeito Municipal.

*§1º – O servidor a ser designado, sempre que possível, deverá ser dentre aquelas cujas atribuições regulares do cargo tenham pertinência com a atividade de Ouvidor.*

*§2º - Pelo exercício da função de Ouvidor, o servidor designado não será remunerado de nenhuma forma, salvo eventual ressarcimento de despesas comprovadamente realizadas em razão do cargo.*

**Art. 6º** - As despesas decorrentes desta Lei serão suportadas por dotações orçamentárias consignadas na Lei de Meios.

**Art. 7º** - Esta Lei será regulamentada no que couber através de Decreto Municipal.

**Art. 8º** - Esta lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas disposições em contrário.

GABINETE DO PREFEITO MUNICIPAL, AOS 19 DE JUNHO DE 2019.

**Irineu Fantin**  
Prefeito Municipal

Registra-se; Publica-se  
Cumpra-se em data supra.

**Ademar José Vitorassi**  
Secretário Municipal de Administração e Planejamento