



PMBG

PREFEITURA MUNICIPAL DE BAIXO GUANDU | www.pmbg.es.gov.br

Rua Francisco Ferreira, nº 40
Centro - Baixo Guandu - Espírito Santo
CEP 29.730-000 - Tel/Fax: (27) 3732-8914
CNPJ 27.165.737/0001-10

LEI Nº 3.051/2020, DE 10 DE JULHO DE 2020.

**“DISPÕE SOBRE A CRIAÇÃO E O FUNCIONAMENTO DA
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE BAIXO GUANDU, E DÁ
OUTRAS PROVIDÊNCIAS”.**

O PREFEITO MUNICIPAL DE BAIXO GUANDU, ESTADO DO ESPÍRITO SANTO, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pela Lei Orgânica Municipal, faz saber que a Câmara Municipal de Baixo Guandu – ES APROVOU e ele SANCIONA a seguinte Lei:

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Fica criada a Ouvidoria Geral do Município Baixo Guandu, a qual se regerá por esta Lei e pelas normas e procedimentos que adotar e demais disposições legais pertinentes, ligado diretamente à Controladoria Geral do Município.

§ 1º A Ouvidoria Geral do Município de Baixo Guandu terá por objetivo apurar as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos da administração pública municipal direta e indireta, bem como das entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos públicos, na prestação de serviços à população, conforme o inciso I do § 3º do artigo 37 da Constituição Federal.

§ 2º A função de Ouvidor será por nomeação ou designação e poderá ser acumulada com outro cargo público desde que aquele não seja remunerada, conferindo-lhe caráter honorífico.

CAPÍTULO II DA FINALIDADE E COMPETÊNCIAS

Art. 2º A Ouvidoria Geral do Município de Baixo Guandu, tem por finalidade, promover o exercício da cidadania, recebendo, encaminhando e acompanhando sugestões, reclamações, elogios e denúncias dos cidadãos relativas à prestação de serviços públicos municipais em geral, assim como representações contra o exercício negligente ou abusivo de cargos, empregos e funções do Poder Executivo Municipal, sem prejuízo das competências específicas de outros Órgãos e Entidades integrantes da Administração Municipal.

Art. 3º Compete à Ouvidoria Geral do Município de Baixo Guandu:



PMBG

PREFEITURA MUNICIPAL DE BAIXO GUANDU | www.pmbg.es.gov.br

Rua Francisco Ferreira, nº 40
Centro - Baixo Guandu - Espírito Santo
CEP 29.730-000 - Tel/Fax: (27) 3732-8914
CNPJ 27.165.737/0001-10

- I - Receber e apurar denúncias, reclamações e representações sobre atos considerados ilegais, arbitrários, desonestos, ou que contrariem o interesse público, praticados por servidores públicos do Município de Baixo Guandu, empregados da Administração Indireta, agentes políticos, ou por pessoas, físicas ou jurídicas, que exerçam funções paraestatais, mantidas com recursos públicos;
- II - A comunicação permanente com a população, que será garantida através dos órgãos de comunicação da Prefeitura Municipal de Baixo Guandu;
- III - Definir, fixar e avaliar indicadores de satisfação dos cidadãos, quanto ao fornecimento de informações e prestação de serviços públicos para monitoramento da efetividade das informações de programas / projetos / ações definidas no Planejamento Estratégico da Gestão;
- IV – Realizar ou apoiar iniciativas de cursos, seminários, encontros, debates, pesquisas e treinamento que tratam sobre temas da Ouvidoria-Geral;
- V - Promover estudos, propostas e gestões, em colaboração com os demais órgãos da Administração Municipal, objetivando aprimorar o andamento da máquina administrativa;
- VI - Elaborar e publicar anualmente relatório de suas atividades, bem como avaliar o grau de satisfação do cidadão com a prestação dos serviços públicos;
- VII – Encaminhar as atividades ao Prefeito, para que a autoridade municipal tenha ciência das manifestações dos usuários;
- VIII - Coordenar ações integradas com os diversos órgãos da municipalidade, afim de encaminhar, de forma intersetorial, as reclamações dos munícipes que envolvam mais de um órgão da administração direta e indireta;
- IX - Comunicar ao órgão da administração direta competente para apuração de todo e qualquer ato lesivo ao patrimônio público de que venha a ter ciência em razão do exercício de suas funções, mantendo atualizado arquivo de documentação relativo às reclamações, denúncias e representações recebidas;
- X - Realizar diligencias nas unidades da Administração, sempre que necessário para o desenvolvimento de seus trabalhos;
- XI - Proceder correções preliminares nos órgãos da Administração;



PMBG

PREFEITURA MUNICIPAL DE BAIXO GUANDU | www.pmbg.es.gov.br

Rua Francisco Ferreira, nº 40
Centro - Baixo Guandu - Espírito Santo
CEP 29.730-000 - Tel/Fax: (27) 3732-8914
CNPJ 27.165.737/0001-10

XII - Manter sigilo, quando solicitado, sobre denúncias e reclamações, bem como sobre sua fonte, providenciando, junto aos órgãos competentes, proteção aos denunciantes;

XIII - Articular-se, fortalecendo os canais de comunicação com os diversos Órgãos e Entidades da Administração Pública Municipal, Estadual e Federal, visando à consecução de seus objetivos; e

XIV - Atender o usuário de forma adequada, observando os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.

Art. 4º A atuação da Ouvidoria Geral deve se dar estritamente dentro das competências específicas estabelecidas no regimento interno, sem sobreposição com as dos órgãos de controle e correção do órgão ou entidade.

Art. 5º A ouvidoria não terá poderes de investigação, de denúncia ou quaisquer outros poderes de Estado relacionados à função de fiscalização.

Art. 6º Para atingir os seus objetivos, a Ouvidoria Geral do Município de Baixo Guandu poderá:

I - Comunicar às autoridades competentes, no âmbito do Município, o resultado das verificações, pesquisas e estudos que realizar sobre a procedência das reclamações e denúncias que lhe forem dirigidas, visando à adoção de providências;

II - requisitar, quando da apuração de reclamações e denúncias recebidas, documentos e informações de autoridades, Órgãos e Entidades do Poder Executivo Municipal;

III - promover as medidas que julgar necessárias ao esclarecimento e correção dos fatos apurados;

IV - avaliar, por iniciativa própria ou contratação de pesquisa, a eficácia da prestação dos serviços municipais em termos da universalização, rapidez e qualidade; e

V - apoiar outras ações que visem garantir a qualidade na prestação dos serviços municipais.

Art. 7º A Ouvidoria Geral do Município de Baixo Guandu poderá propor ao Gabinete do Prefeito, o estabelecimento de parcerias com entidades da sociedade civil organizada e com órgãos de outros Municípios, dos Estados e do Distrito Federal, através de suas instituições similares, em regime



PMBG

PREFEITURA MUNICIPAL DE BAIXO GUANDU | www.pmbg.es.gov.br

Rua Francisco Ferreira, nº 40
Centro - Baixo Guandu - Espírito Santo
CEP 29.730-000 - Tel/Fax: (27) 3732-8914
CNPJ 27.165.737/0001-10

de cooperação mútua, objetivando a promoção da cidadania ou o levantamento dos indicadores de satisfação dos usuários dos serviços oferecidos pela Prefeitura Municipal de Baixo Guandu;

Art. 8º A Ouvidoria Geral do Município de Baixo Guandu, através do Ouvidor Geral do Município, no uso de suas atribuições e observando-se a preponderância do interesse público, terá acesso a quaisquer Órgãos e Entidades integrantes da administração direta e indireta do Poder Executivo Municipal, bem assim a quaisquer documentos que estejam sob sua guarda ou responsabilidade.

§ 1º O Ouvidor Geral pode dirigir-se diretamente ao Secretário ou dirigente máximo dos referidos Órgãos e Entidades, para tratar de assuntos que estejam sendo analisados no âmbito da Ouvidoria.

§ 2º Os dirigentes da administração direta e indireta do Poder Executivo Municipal devem prestar à Ouvidoria Geral do Município de Baixo Guandu, em regime de prioridade, inteiro apoio, colaboração e informação.

§ 3º É defeso às autoridades do Poder Executivo Municipal recusar a entrega de documentos ou informações à Ouvidoria Geral do Município de Baixo Guandu, inclusive por meio eletrônico, salvo motivo justificado, apreciado pelo Ouvidor Geral.

§ 4º A recusa injustificável ou o retardamento indevido do cumprimento das requisições da Ouvidoria Geral do Município de Baixo Guandu implicarão, a critério do Ouvidor Geral, a responsabilização de quem lhe der causa.

Art. 9º A Ouvidoria Geral do Município de Baixo Guandu, conforme as necessidades, promoverá a implantação e gestão do Sistema Municipal de Ouvidoria - SMO, que exercerá o conjunto de relações funcionais estabelecidas entre os organismos da administração direta e indireta do Poder Executivo Municipal, atuando na defesa dos direitos e interesses do cidadão.

Parágrafo único. À Ouvidoria Geral do Município de Baixo Guandu caberá a coordenação geral e supervisão do Sistema Municipal de Ouvidoria.

Art. 10. A Ouvidoria Geral do Município de Baixo Guandu disponibilizará canal eletrônico e postal de comunicação, telefone de contato, destinados ao recebimento de elogios, sugestões, reclamações e denúncias.



PMBG

PREFEITURA MUNICIPAL DE BAIXO GUANDU | www.pmbg.es.gov.br

Rua Francisco Ferreira, nº 40
Centro - Baixo Guandu - Espírito Santo
CEP 29.730-000 - Tel/Fax: (27) 3732-8914
CNPJ 27.165.737/0001-10

Art. 11. A Ouvidoria Geral do Município de Baixo Guandu estruturará e manterá em funcionamento, em conjunto com o Sistema Informatizado de Gestão de Ouvidoria - SIGO, a existência de uma base de dados única de ações de ouvidoria, permitindo o acesso, através de sistema de senhas, às respectivas áreas de atuação.

Art. 12. A atuação da Ouvidoria Geral do Município de Baixo Guandu não suspende ou interrompe prazos administrativos, podendo as conclusões das análises, nos procedimentos sob a sua responsabilidade, subsidiar processos em andamento.

Art. 13. A Ouvidoria Geral do Município de Baixo Guandu poderá criar grupos de trabalho para atuarem em projetos específicos, podendo ser solicitado servidores e empregados públicos para esse fim, bem como solicitar a contratação de serviços especializados.

Art. 14. Na tramitação das manifestações recebidas devem ser observados os seguintes prazos:

I – 3 (três) dias para a Ouvidoria-Geral registrar no sistema as manifestações recebidas, quando não for possível fazer o registro on-line simultaneamente à manifestação;

II – 30 (trinta) dias para responder ao usuário do serviço público, prazo que poderá ser prorrogado de forma justificada uma única vez, por igual período;

Parágrafo único. A Ouvidoria-Geral 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 10 (dez) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

CAPÍTULO III DAS ATRIBUIÇÕES DO OUVIDOR GERAL

Art. 15. São atribuições do Ouvidor Geral do Município, observados os princípios constitucionais da legalidade, impessoalidade, moralidade, eficiência, publicidade da administração pública e preponderância do interesse público:

I - viabilizar a aproximação do cidadão com o Poder Executivo Municipal, atuando na prevenção e mediação das questões que lhe forem apresentadas;



PMBG

PREFEITURA MUNICIPAL DE BAIXO GUANDU | www.pmbg.es.gov.br

Rua Francisco Ferreira, nº 40
Centro - Baixo Guandu - Espírito Santo
CEP 29.730-000 - Tel/Fax: (27) 3732-8914
CNPJ 27.165.737/0001-10

- II - facilitar o acesso do cidadão ao Sistema Municipal de Ouvidoria, estimulando a sua participação no tocante à prestação dos serviços públicos da competência do Poder Executivo Municipal;
- III - garantir resposta ao cidadão, no menor prazo possível, com clareza e objetividade;
- IV - coordenar, supervisionar e dirigir o Sistema Municipal de Ouvidoria, expedindo instruções quanto aos procedimentos a serem adotados;
- V - resguardar o sigilo das manifestações recebidas e suas fontes, quando solicitado;
- VI - providenciar a remessa, aos Órgãos ou Entidades competentes, as manifestações recebidas, acompanhando a sua apreciação;
- VII - dirigir-se diretamente aos Secretários do Município e dirigentes máximos de Órgãos ou Entidades do Poder Executivo Municipal, por iniciativa própria ou atendendo manifestação do cidadão, para correção de procedimentos, apuração de fatos ou adoção de providências administrativas, inclusive de natureza disciplinar;
- VIII - sistematizar e divulgar relatórios periódicos da atuação do Sistema Municipal de Ouvidoria;
- IX - analisar os indicadores de avaliação da satisfação do cidadão quanto aos serviços públicos;
- X - identificar oportunidades de melhoria na prestação dos serviços públicos municipais e propor soluções; e
- XI - sugerir modificações de regulamentos e atos normativos, a fim de que os cidadãos sejam atendidos com maior eficiência e civilidade.

CAPÍTULO IV DAS ATRIBUIÇÕES DOS USUÁRIOS

Art. 16. São direitos básicos do usuário:

- I – Participar do acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;
- II – Obter e utilizar os serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;



PMBG

PREFEITURA MUNICIPAL DE BAIXO GUANDU | www.pmbg.es.gov.br

Rua Francisco Ferreira, nº 40
Centro - Baixo Guandu - Espírito Santo
CEP 29.730-000 - Tel/Fax: (27) 3732-8914
CNPJ 27.165.737/0001-10

III – Acessar e obter informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inc. X do caput do art. 5º da Constituição Federal e na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

IV – Proteger informações pessoais, nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 2011; e

V – Atuar de forma integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade.

Art. 17. São deveres do usuário:

I – Utilizar adequadamente os serviços no canal de atendimento adequado, procedendo com urbanidade e boa-fé;

II – Prestar as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas;

III – Colaborar para a adequada prestação do serviço; e

IV – Preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata esta Lei.

Art. 18. As denúncias recebidas pela Ouvidoria-Geral poderão ser encerradas quando:

I – Não for da competência da Administração Pública Municipal;

II – Não apresentar elementos mínimos indispensáveis a sua apuração;

III – O denunciante:

A - deixar de expor os fatos conforme a verdade;

B - deixar de proceder com legalidade, urbanidade e boa-fé;

C - agir de modo temerário; e

D - deixar de prestar as informações complementares no prazo de 10 (dez) dias.



PMBG

PREFEITURA MUNICIPAL DE BAIXO GUANDU | www.pmbg.es.gov.br

Rua Francisco Ferreira, nº 40
Centro - Baixo Guandu - Espírito Santo
CEP 29.730-000 - Tel/Fax: (27) 3732-8914
CNPJ 27.165.737/0001-10

CAPÍTULO V DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 19. A Prefeitura Municipal de Baixo Guandu assegurará estrutura administrativa necessária ao desempenho das atribuições da Ouvidoria Geral do município.

Art. 20. Revogadas as disposições em contrário, esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

GABINETE DO PREFEITO MUNICIPAL, aos dez dias do mês de julho de 2020.



JOSÉ DE BARROS NETO
Prefeito Municipal

Registrada e publicada em
10 de julho de 2020.



ADONIAS MENEGÍDIO DA SILVA
Secretário Municipal de Administração



PREFEITURA MUNICIPAL DE BAIXO GUANDU
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
CERTIDÃO DE PUBLICAÇÃO

(Publicação Mural – Art. 90, Lei 1380/90 – Emenda 013/2005).

ADONIAS MENEGÍDIO DA SILVA,
*Secretário Municipal de Administração ,
por nomeação na forma da Lei.*

CERTIFICA, ter sido afixado, na data infra, no Mural da Prefeitura Municipal de Baixo Guandu – ES, a Lei 3.051/2020 de 10 de julho de 2020, que **“Dispõe sobre a criação e o funcionamento da Ouvidoria Geral do Município de Baixo Guandu, e dá outras providências”**, nos termos do disposto no Art. 90, inciso II, da Lei Municipal nº 1380, de 05 de abril de 1990 – **LEI ORGÂNICA MUNICIPAL**.

Baixo Guandu (ES), 10 de julho de 2020.

ADONIAS MENEGÍDIO DA SILVA
Secretário Municipal de Administração