

LEI Nº 3.455, DE 01 DE NOVEMBRO DE 2017

REGULAMENTA O ART. 28 DA LEI ORGÂNICA DO MUNICÍPIO DE ALEGRE, CRIANDO A OUVIDORIA MUNICIPAL, VINCULADA À CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE ALEGRE, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

Faço saber que a Câmara Municipal de Alegre, Estado do Espírito Santo, no uso das atribuições que lhe confere a Lei Orgânica do Município, aprovou e eu Prefeito Municipal, sanciono a seguinte Lei:

**CAPÍTULO I
DA OUVIDORIA MUNICIPAL**

Art. 1º - A Ouvidoria Municipal é um órgão ligado diretamente à Controladoria Geral do Município, tendo como âmbito de ação a coordenação e o controle das ações municipais através de uma relação institucional direta com os munícipes nas questões relativas a recebimento de sugestões, solicitações, reclamações e denúncias sobre atos da Administração Pública Municipal, dentre outras atividades correlatas.

Art. 2º - Para execução da atividade de ouvidoria o Poder Executivo poderá manter serviço telefônico gratuito destinado a receber denúncias ou reclamações.

Art. 3º - As informações individuais coletadas pela Ouvidoria deverão ser mantidas em sigilo, bem como sobre sua fonte, só podendo os fatos narrados serem divulgados após apuração final do processo administrativo.

§1º - A função de Ouvidor será por designação e poderá ser acumulada com outro cargo público desde que aquela não seja remunerada, conferindo-lhe caráter honorífico.

§2º - O designado deverá ter ensino superior completo em qualquer área de atuação.

**CAPÍTULO II
DAS COMPETÊNCIAS**

Art. 4º - Compete à Ouvidoria:

I - receber sugestões, solicitações, reclamações ou denúncias do cidadão, sobre os serviços prestados pelo Poder Executivo de Alegre (ES), respeitando os interesses individuais e coletivos legalmente assegurados;

II - informar ao cidadão, sobre o recebimento de sua reivindicação ou mensagem;

III - colher os dados do solicitante e as informações pertinentes;

IV - garantir ao cidadão o acompanhamento das informações de seu interesse, por meio do protocolo de informações, para acesso à tramitação interna da sua reivindicação ou denúncia;

V - encaminhar, obrigatoriamente, a reivindicação via protocolo eletrônico às Secretarias e Órgãos Municipais obedecendo, preferencialmente, a ordem de entrada;

VI - Encaminhar, em caso de urgência, via memorando ao Gabinete ou à Secretaria para suas devidas providências e, extraordinariamente, estabelecendo prazo para atendimento da solicitação ou justificar, por escrito, sobre possíveis dificuldades para

o devido e escoreito esclarecimento ou as providências adotadas;

VII - acompanhar o atendimento para assegurar que a manifestação do cidadão receba atendimento ágil e prioritário da Secretaria e Órgão pertinente;

VIII - ouvir a outra parte envolvida, quando necessário, para ter melhor conhecimento do fato ocorrido;

IX - visitar, quando necessário, o local ou o serviço onde o fato ocorreu;

X - garantir que as reivindicações ou mensagens com solicitações de informações técnicas sejam respondidas pela Secretaria responsável, que enviará a resposta para a Ouvidoria, que enviará como anexo ao solicitante;

XI - responder ao solicitante, após o cumprimento do prazo definido no Art. 14 as sugestões, solicitações, reclamações e denúncias, em até 5 (cinco) dias úteis;

XII - justificar a exceção ao cumprimento do prazo estipulado no inciso XI, por escrito, ao cidadão;

XIII - manter permanente diálogo com o cidadão, por meio do sistema de atendimento e comunicação;

XIV - registrar e apurar as reclamações ou denúncias encaminhadas pelo cidadão, devidamente identificado;

XV - desenvolver ações de formação e informação do cidadão, para o exercício da crítica, por meio do canal da Ouvidoria no portal da Prefeitura de Alegre, bem como dos programas de rádio e TV do Município, se houver;

Parágrafo Único - Na hipótese de ocorrência de denúncia que não seja relacionada às finalidades da Ouvidoria, esta será protocolada e encaminhada ao órgão competente e devidamente comunicado ao denunciante, exceto se anônimo.

Art. 5º - Compete especificamente ao Ouvidor:

I - reportar-se diretamente ao Prefeito, Secretários e Órgãos, por meio de reuniões de avaliação;

II - elaborar relatórios estatísticos e analíticos, sobre os resultados do monitoramento das opiniões expressas pelos cidadãos, sendo os primeiros, referentes às quantificações das manifestações recebidas e os segundos, referentes ao exame da adequação do atendimento em relação à legislação e ao planejamento estratégico e organizacional, nas questões referidas pelos cidadãos;

III - elaborar relatórios anuais com indicadores sobre as críticas do cidadão e o nível de solução das Secretarias e Órgãos, para as reclamações registradas na Ouvidoria;

IV - impedir que os relatórios contenham opiniões pessoais e assegurar que eles se restrinjam à análise das adequações do que é oferecido ao público;

V - realizar, com a Controladoria Geral do Município, o planejamento anual das atividades da Ouvidoria, com avaliações continuadas e participativas;

VI - manter postura cooperativa e fluência na comunicação interna com as Secretarias e Órgãos, em benefício dos encaminhamentos em que esteja envolvida a opinião do cidadão;

VII - promover o diálogo com o cidadão, por meio do sistema de comunicação da Prefeitura ou atendimentos presenciais;

VIII - organizar a memória histórica da Ouvidoria.

Art. 6º - Compete ao Ouvidor, quanto ao atendimento:

I - atender o cidadão com respeito e cortesia, assegurando a rapidez e a qualidade no serviço;

II - zelar pela ética pública;

III - colher as reivindicações manifestadas pelo cidadão e redigir ficha com as informações que serão encaminhadas ao setor responsável;

IV - ser solidário e cooperativo para o efetivo cumprimento da missão da Ouvidoria, bem como, dos objetivos, das diretrizes e dos valores da Administração Pública;

V - defender o interesse público exposto nas manifestações dos cidadãos, sobre o atendimento ao público da Prefeitura e zelar pela unidade da mesma, cumprindo e fazendo cumprir seu planejamento estratégico;

VI - realizar, quando possível em conjunto com as áreas envolvidas, audiências públicas itinerantes para a prestação de contas, a avaliação dos usuários, sobre os serviços da unidade e a comunicação direta como cidadão usuário dos serviços públicos;

VIII - promover, quando possível, seminário anual da Ouvidoria, alternando sua realização para o debate e a reflexão sobre o exercício do direito à crítica, à informação e à comunicação como instrumentos de inclusão social e educação para a cidadania;

IX - respeitar e fazer respeitar as normas e regulamentos internos.

CAPÍTULO III DOS DIREITOS

Art. 7º - São direitos do Ouvidor:

I - receber regularmente das Secretarias os planos editoriais, a programação atualizada, os relatórios de gestão, com indicadores de avaliação sobre a qualidade dos serviços prestados ao cidadão, o relatório do planejamento estratégico participativo e todas as informações solicitadas para o desenvolvimento do serviço de Ouvidoria;

II - indicar o Ouvidor-substituto, nos casos de férias, ausências e impedimentos;

III - participar, custeado pela Administração Pública, de cursos de aperfeiçoamento e atualização, palestras e afins.

CAPÍTULO IV DOS ATENDIMENTOS

Art. 8º - Os atendimentos podem ser:

I - SUGESTÕES: para serem adotadas em qualquer setor da Prefeitura e Órgãos, não tendo, porém, caráter obrigatório;

II - SOLICITAÇÕES: pedidos de serviços e de atendimentos de interesse público, que deverão ser encaminhados, segundo o teor delas, às secretarias pertinentes;

III - RECLAMAÇÕES: quando as solicitações do inc. II deste artigo não forem atendidas, e;

IV - DENÚNCIAS: fatos graves contrários às leis e regulamentos vigentes no Município.

§1º - Se a seleção do tipo do atendimento for diversa do conteúdo descrito, o Ouvidor deverá alterá-la, justificando-a e dar prosseguimento ao feito, exceto nos casos especificados no §1º - do Art. 9º desta Lei.

§2º - As denúncias anônimas serão colhidas pelo Ouvidor e encaminhadas ao respectivo setor, que deverá investigar e apresentar relatório nos termos do inciso IV do Art. 5o, dentro do prazo estipulado nos artigos 14 e 15 desta Lei.

§3º - As denúncias anônimas serão arquivadas após regular apuração dos fatos e divulgadas no sítio oficial da Prefeitura em forma de reportagem, contendo as seguintes informações:

- I - que a Ouvidoria recebeu denúncia anônima;
- II - que a Ouvidoria fez a comunicação ao setor denunciado;
- III - que o setor denunciado procedeu a apuração dos fatos;
- IV - que os fatos foram solucionados, apresentando as medidas adotadas, e;
- V - que a Ouvidoria arquivou o processo.

§4º - Se o setor entender que a denúncia anônima é improcedente, o relatório deverá ser confeccionado e encaminhado à Ouvidoria.

§5º - A Ouvidoria, antes do arquivamento da denúncia, encaminhará todas as informações estipuladas no §3º deste artigo para o Setor de Comunicação, que deverá, no prazo de dois dias úteis, publicar no sítio oficial da Prefeitura de Alegre.

Art. 9º - Os atendimentos que tratam o Art. 8o desta Lei, recairão sobre as reclamações de mau atendimento no tocante às decisões, omissões, atos e recomendações por parte do agente da Administração Pública Municipal Direta e Indireta, concessionária do serviço público, cujo teor referir-se a:

- I - não realização do serviço no prazo estipulado;
- II - atendimento ou serviço realizado de forma irregular, defeituosa ou sem boa qualidade;
- III - decisão, ato ou recomendação contrários à Lei;
- IV - decisão, ato ou recomendação injusto, arbitrário, discriminatório, negligente, abusivo ou opressivo;
- V - recusa em dar explicações sobre sua decisão, ato ou recomendação;
- VI - não atendimento ao disposto na Lei Orgânica Municipal, no que couber;
- VII - recusa em responder ou acatar sugestões.

§1º - A Ouvidoria não dará prosseguimento às reclamações, quando:

- I - o prazo para atendimento estipulado pelo órgão responsável pelo serviço, de acordo com o compromisso de atendimento assumido, não tiver expirado;
- II - os serviços ou as obras ainda não tiverem sido apresentados ao órgão municipal responsável;
- III - houver notória carência de fundamento na reclamação;
- IV - tratar-se de questões referentes às relações de trabalho dos servidores municipais.

§2º - O interessado, cujas reclamações não couberem à Ouvidoria, será por esta orientado a encaminhar-se aos órgãos municipais afetos à matéria.

§3º - Caso os fatos relatados na reclamação ou denúncia não configurarem evidente irregularidade, o processo será arquivado e reivindicante comunicado.

Art. 10 - O atendimento feito pela Ouvidoria será gratuito e as reivindicações poderão ser formuladas:

I - Por escrito e somente redigida e apresentada pelo interessado diretamente afetado e, em caso de denúncias e reclamações de extrema complexidade, será essencial a redação;

II - por telefone;

III - por meio eletrônico, e-mail ou no canal da Ouvidoria Municipal no portal da Prefeitura de Alegre;

IV - por carta.

§1º - No caso de ser o munícipe analfabeto, será lavrada ata da reclamação ou denúncia, observado o seguinte procedimento:

I - leitura da ata diante do reclamante e de uma testemunha, sendo que esta não poderá ser analfabeta;

II - aposição da impressão digital do reclamante;

III - assinatura da testemunha, confirmando a realização e a exatidão da leitura feita diante do reclamante.

§2º - Em todos os casos especificados neste artigo o munícipe deverá informar o nome completo, telefone e endereço eletrônico, para fins do acompanhamento processual.

§3º - As reivindicações não digitais deverão ser inseridas pelo Ouvidor no sistema eletrônico de ouvidoria.

Art. 11 - Em todos os casos citados nos Artigos. 8º e 9º, o munícipe poderá exigir da Ouvidoria que sua identidade seja mantida em sigilo.

Art. 12 - As reivindicações serão analisadas pela Ouvidoria que, levando em conta os compromissos de atendimento assumidos pelo ente responsável pela prestação do serviço, deverá:

I - acolher a reivindicação, em conformidade com o art. 10;

II - Encaminhar a reivindicação às secretarias da Administração Pública Municipal, obedecendo preferencialmente a ordem de entrada, desde que dentro do prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis;

III - aguardar resposta objetiva e clara da Administração Pública Municipal, conforme prazo estabelecido no Art. 14;

IV - avaliar a resposta da Administração Pública Municipal e comunicar ao interessado o resultado de seus estudos, investigações e sugestões no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis;

V - indicar pontos de melhoria a serem encaminhados à Administração Pública Municipal, quando forem detectadas falhas sistemáticas em determinada prestação de serviços, devendo a Ouvidoria:

a) enviar a reivindicação diretamente ao gestor da secretaria responsável pela prestação do serviço, e;

b) assegurar à Administração Pública Municipal prévio direito às explicações, dentro do prazo estabelecido no Art. 14.

Art. 13 - A Ouvidoria poderá dar início ou prosseguimento, de ofício ou mediante pedido do interessado às solicitações, reclamações e denúncias visando ao esclarecimento ou reparo do serviço executado.

CAPÍTULO V DOS PRAZOS

Art. 14 - A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período. [Alterado pela Lei nº 3.628/2021](#)

Parágrafo Único - Observado o prazo previsto no caput, 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 vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período. [Alterado pela Lei nº 3.628/2021](#)

Art. 15 - Os prazos estipulados nesta Lei fluirão a partir do dia posterior ao recebimento da sugestão, solicitação, reclamação ou denúncia.

Parágrafo Único - Se o dia posterior ao recebimento da sugestão, solicitação, reclamação ou denúncia for dia não útil, o prazo fluirá a partir do dia útil subsequente.

CAPÍTULO VI DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 16 - As reivindicações levadas à Ouvidoria, não suspendem o andamento de processos administrativos ou procedimentos que tramitem no Executivo.

Art. 17 - Nos casos sem aparente solução, a Ouvidoria solicitará parecer opinativo da Procuradoria Geral do Município, observado o prazo estipulado no Art. 14.

Art. 18 - Esta Lei entrará em vigor 90 dias contados da sua publicação. Revogam - se as disposições em contrário.

Alegre (ES), 01 de novembro de 2017.

JOSÉ GUILHERME GONÇALVES AGUILAR
Prefeito Municipal