



DECRETO N.º 5.517/2018
DE: 18/05/2018

INSTITUI A OUVIDORIA GERAL DO
MUNICÍPIO DE BOA ESPERANÇA.

O **Prefeito de Boa Esperança, Estado do Espírito Santo**, no uso de suas atribuições legais com amparo no inciso VIII do Artigo 75 da Lei Orgânica Municipal.

DECRETA:

Art. 1º Fica criada a Ouvidoria Geral do Município de Boa Esperança/ES, como meio de interlocução com a sociedade, constituindo-se em um canal aberto para o recebimento de denúncias, solicitações, informações, reclamações, sugestões, críticas, elogios e quaisquer outros encaminhamentos relacionados às suas atribuições e competências.

Art. 2º Compete a Ouvidoria Geral do Município de Boa Esperança:

I - receber, analisar, encaminhar e acompanhar as manifestações de pessoas físicas e jurídicas, dirigidas ao Município de Boa Esperança;

II - organizar os canais de acesso do cidadão do Município de Boa Esperança, simplificando procedimentos;

III - orientar os cidadãos sobre os meios de formalização de manifestações dirigidas do Município de Boa Esperança;

IV - responder aos cidadãos e às entidades quanto às providências adotadas pelo Município de Boa Esperança sobre procedimentos administrativos de interesse dos mesmos;

V - criar e manter atualizado o serviço de perguntas e respostas frequentes (FAQ) no portal do Município de Boa Esperança;

VI - propor melhorias, objetivando o aprimoramento dos serviços oferecidos pelo Município de Boa Esperança;

VII - criar e executar as atividades pertinentes ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), nos termos da lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011; e



ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
MUNICÍPIO DE BOA ESPERANÇA
SECRETARIA MUNICIPAL DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

VIII - executar outras atribuições que lhe forem delegadas ou cometidas pelo Prefeito Municipal.

Art. 3º A ouvidoria do executivo é composta por um ouvidor, que será designado através de portaria pelo Prefeito Municipal dentre os servidores deste município.

Parágrafo único. O Prefeito Municipal também designará um ouvidor substituto, que assumirá as funções do ouvidor em seus impedimentos e ausências.

Art. 4º O ouvidor, no exercício de suas funções, poderá:

I - requisitar informações ou cópias de documentos a qualquer órgão ou servidor do Município de Boa Esperança:

II - solicitar informações a cooperação de órgãos externos do Município de Boa Esperança nas esferas Federal, Estadual e Municipal para obter informações e cópias de documentos necessários ao desenvolvimento de suas atribuições regimentais, através da presidência da casa.

§ 1º os órgãos deste Município terão prazo de até 20 (vinte) dias para responder às requisições e solicitações feitas pelo ouvidor, prazo esse que poderá ser prorrogado, por 10 (dez) dias, em razão da complexidade do assunto.

§ 2º O não cumprimento do prazo no parágrafo anterior deverá ser comunicado ao Prefeito Municipal.

Art. 5º A Ouvidoria, após o recebimento da manifestação, procederá à análise prévia do teor da demanda, e a classificará, quanto à sua natureza, em uma das seguintes tipologias:

I - elogio;

II - sugestão;

III - solicitação;

IV - reclamação;

V - denúncia.

Art. 6º Após classificada a demanda, a Ouvidoria verificará se estão presentes na manifestação as informações suficientes para seu prosseguimento.



ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
MUNICÍPIO DE BOA ESPERANÇA
SECRETARIA MUNICIPAL DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

Art. 7º A manifestação será sumariamente encerrada, com o arquivamento promovido pelo Ouvidor, quando:

I - trazer conteúdo inapropriado;

II - conter palavras de baixo calão;

III - apresentar conteúdo e autoria em duplicidade com demanda anteriormente registrada;

IV - for manifestamente inconsistente.

Art. 8º As demandas insuficientemente formuladas deverão ser complementadas no prazo de até 30 (trinta) dias, contados da ciência do seu autor.

Parágrafo único. Decorrido o prazo estabelecido no caput deste artigo, sem a devida complementação, a demanda será encerrada por insuficiência de conteúdo.

Art. 9º Será considerada concluída a manifestação em que o demandante recebeu resposta fundamentada, de modo a permitir seu encerramento.

Art. 10 Serão classificadas como elogios as manifestações que apresentarem reconhecimento, apreço ou satisfação em face de um serviço prestado pelo Município de Boa Esperança, ou pela atuação de servidor no exercício de suas funções.

Art. 11 As demandas classificadas como elogios serão encaminhadas pelo Ouvidor ao Prefeito Municipal para conhecimento e deliberações cabíveis.

§ 1º A Ouvidoria informará ao autor do elogio o encaminhamento descrito no caput, salvo quando não houver identificação de autoria.

§ 2º As providências adotadas pelo Prefeito Municipal, no tocante ao elogio, deverão ser registradas e arquivadas pela Ouvidoria, no prazo máximo de 30 (trinta) dias.

Art. 12 Serão classificadas como sugestões as manifestações que versarem sobre ideia ou proposta para o aprimoramento das atividades do Município de Boa Esperança, as quais serão utilizadas como parâmetro para a melhoria da qualidade e eficiência dos serviços prestados à sociedade.

Art. 13 As demandas classificadas como sugestões serão encaminhadas pelo Ouvidor ao Prefeito Municipal para conhecimento e deliberações cabíveis.



ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
MUNICÍPIO DE BOA ESPERANÇA
SECRETARIA MUNICIPAL DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

§ 1º A Ouvidoria informará ao autor da sugestão o encaminhamento descrito no caput, salvo quando não houver identificação de autoria.

§ 2º As providências adotadas pelo Prefeito Municipal, no tocante à sugestão, deverão ser registradas arquivadas pela Ouvidoria, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, caso sejam adotadas medidas concretas.

Art. 14 Serão classificadas como solicitações as manifestações que tratem de pedido de esclarecimento, orientação ou providência acerca de matéria pertinente à atuação ou ao funcionamento do Município de Boa Esperança-ES.

Art. 15 As demandas classificadas como solicitações serão respondidas ao demandante pela Ouvidoria.

§ 1º Em caso de necessidade, a Ouvidoria encaminhará a demanda a outra unidade do Município de Boa Esperança/ES, para esclarecimentos ou providências acerca do assunto demandado.

§ 2º Os esclarecimentos ou providências descritas no parágrafo anterior deverão ser registrados no sistema próprio da Ouvidoria, no prazo máximo de 7 (sete) dias.

§ 3º O autor da solicitação será devidamente informado pela Ouvidoria acerca do resultado da demanda, com base nos registros de que trata o parágrafo anterior, procedendo-se, por fim, o encerramento da manifestação.

Art. 16 As demandas classificadas como reclamações serão encaminhadas pelo Ouvidor ao Prefeito Municipal para conhecimento e deliberações cabíveis.

§ 1º A Ouvidoria informará ao autor da reclamação o encaminhamento descrito no caput, salvo quando não houver identificação de autoria.

§ 2º As providências adotadas, no tocante à reclamação, deverão ser registradas e arquivadas pela Ouvidoria, no prazo máximo de 30 (trinta) dias.

§ 3º O autor da reclamação será devidamente informado pela Ouvidoria acerca do resultado da demanda, com base nos registros de que trata o parágrafo anterior, procedendo-se, por fim, o encerramento da manifestação.

Art. 17 Serão classificadas como denúncias as manifestações que relatarem fatos que contiverem indícios de dano ao erário, de enriquecimento ilícito ou de ofensa aos princípios e normas que regem a Administração Pública, cuja averiguação for da competência do Município de Boa Esperança-ES.



ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
MUNICÍPIO DE BOA ESPERANÇA
SECRETARIA MUNICIPAL DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

Art. 18 As demandas classificadas como notícias de irregularidade serão encaminhadas pelo Ouvidor ao Prefeito Municipal para conhecimento e deliberações cabíveis.

§ 1º A Ouvidoria informará ao autor da denúncia o encaminhamento descrito no caput, salvo quando não houver identificação de autoria.

§ 2º As providências adotadas pelo Prefeito, conforme o caso, ainda que seja pelo arquivamento da demanda, deverão ser registradas no sistema informatizado próprio da Ouvidoria, no prazo máximo de 30 (trinta) dias após a decisão.

§ 3º O autor da denúncia será devidamente informado pela Ouvidoria acerca do resultado da demanda, com base nos registros de que trata o parágrafo anterior, procedendo-se, por fim, o encerramento da manifestação.

Art. 19 O ouvidor exercerá suas funções com independência e autonomia, sem qualquer ingerência político-partidária, visando garantir os direitos do cidadão.

Art. 20 O ouvidor poderá negar informações ou decretar sigilo de tramitação nos procedimentos instaurados, sempre que existir risco de violação à intimidade dos envolvidos.

I - O acesso à informação classificada como sigilosa cria a obrigação para aquele que a obteve de resguardar o sigilo.

II - Aquele que obtiver acesso às informações de que trata este artigo será responsabilizado por seu uso indevido.

Art. 21 Não serão suspensos ou interrompidos os prazos nos processos em tramitação no Tribunal de Contas em decorrência da atuação da Ouvidoria.

Art. 22 A Gerência Estratégico de Comunicação Social dará ampla divulgação da existência da Ouvidoria do Município de Boa Esperança.

Art. 23 A Gerência Estratégico de Comunicação Social garantirá o acesso do cidadão à Ouvidoria do Município de Boa Esperança.

Art. 24 O Gabinete do Prefeito baixará os atos complementares necessários ao desempenho das atividades da Ouvidoria e do SIC Físico do Município de Boa Esperança.

Art. 25 Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.



ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
MUNICÍPIO DE BOA ESPERANÇA
SECRETARIA MUNICIPAL DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

PUBLIQUE-SE, CUMPRA-SE.

GABINETE DO PREFEITO DE BOA ESPERANÇA, aos 18 dias do mês de maio de 2018.

LAURO VIEIRA DA SILVA
Prefeito Municipal

Registrado e Publicado na data supra.