

LEI COMPLEMENTAR N° 19, DE 26 DE JULHO DE 2022

**CRIA A OUVIDORIA GERAL NO
ÂMBITO DO PODER
EXECUTIVO DO MUNICÍPIO
DE NOVA VENÉCIA/ES,
DISPÕE SOBRE A ATUAÇÃO
DOS RESPONSÁVEIS POR
AÇÕES DE OUVIDORIA E A
PARTICIPAÇÃO, PROTEÇÃO E
DEFESA DOS DIREITOS DO
USUÁRIO DE SERVIÇOS
PÚBLICOS.**

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE NOVA VENÉCIA, ESTADO DO ESPÍRITO SANTO, no uso de suas atribuições legais conferidas pelo [art. 44](#) da Lei Orgânica do Município, faço saber que a Câmara Municipal de Nova Venécia aprovou e eu sanciono a seguinte Lei:

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Esta Lei dispõe sobre a ouvidoria, no âmbito do Poder Executivo Municipal, estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública, nos termos da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e [art. 84-A](#) da Lei Orgânica Municipal.

Art. 2º Fica criada a Ouvidoria Geral do Município na estrutura administrativa da Prefeitura Municipal de Nova Venécia/ES, como órgão autônomo de controle da administração pública, vinculado ao Poder Executivo Municipal, para defesa dos direitos e interesses dos cidadãos, quanto à atuação do poder público municipal.

Parágrafo único. A Ouvidoria Geral do Município é um órgão de interlocução entre o Poder Executivo Municipal e a sociedade, constituindo-se um canal aberto para o recebimento de solicitações, pedidos de informações, reclamações, sugestões e quaisquer outros encaminhamentos da sociedade, desde que relacionados à Prefeitura Municipal de Nova Venécia/ES.

Art. 3º A Ouvidoria Geral do Município será assim identificada:

I - nome da unidade: Ouvidoria Geral do Município; e

II - sigla: OGMU.

Parágrafo único. A Ouvidoria Geral do Município é um órgão de assessoramento superior vinculado à Controladoria Geral do Município.

Art. 4º Para os fins desta Lei, considera-se:

I - cidadão: usuário, efetivo ou potencial, de serviço público municipal;

II - agente público: aquele que, ainda que transitoriamente ou sem remuneração, exerce cargo, emprego ou função pública;

III - serviço público: qualquer utilidade ou comodidade material destinada à satisfação das necessidades da coletividade em geral e singularmente pelos cidadãos;

IV - atendimento: o conjunto das atividades necessárias para recepcionar e dar consequência às solicitações dos cidadãos, inclusive às manifestações de opinião, percepção e apreciação relacionadas à prestação do serviço público;

V - canais de atendimento: sítios eletrônicos, mídias sociais, centrais telefônicas, carta ou qualquer outro meio que permita ao cidadão fazer solicitações e obter informações e serviços públicos;

VI - solicitações: pedidos, reclamações, denúncias, sugestões e demais pronunciamentos dos cidadãos que tenham como objeto a prestação ou a fiscalização dos serviços públicos e da conduta dos agentes a eles relacionados.

CAPÍTULO II DOS DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

Art. 5º O usuário tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo cada agente público, órgão e entidade prestador de serviços públicos:

I - agir com urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento ao usuário;

II - presumir a boa-fé do usuário;

III - atender por ordem de chegada, ressalvados os casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes, e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;

IV - zelar pela adequação entre meios e fins, sem impor exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;

V - tratar com igualdade os usuários, vedada qualquer tipo de discriminação;

VI - cumprir prazos e normas procedimentais;

VII - observar horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;

VIII - adotar medidas para resguardar a saúde e a segurança do usuário;

IX - autenticar documentos diretamente, à vista dos originais apresentados pelo usuário, sem exigir reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida quanto à autenticidade;

X - manter instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;

XI - contribuir para a eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;

XII - observar os códigos de ética ou de condutas aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;

XIII - aplicar soluções tecnológicas a fim de simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário, de modo a proporcionar melhores condições para o compartilhamento das informações;

XIV - utilizar linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;

XV - não exigir nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada pelo usuário;

XVI - permitir ao usuário o acompanhamento da prestação e a avaliação dos serviços públicos;

XVII - facultar ao usuário obter e utilizar os serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos;

XVIII - propiciar o acesso e a obtenção de informações relativas ao usuário, constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X do caput do art. 5º da Constituição Federal, na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e na Lei Municipal nº 3.849, de 18 de outubro de 2019;

XIX - proteger informações pessoais, nos termos da Lei Federal nº 12.527/2011 e da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD);

XX - expedir atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidades em geral;

XXI - fornecer informações precisas, respondendo adequadamente às solicitações;

XXII - conhecer as competências locais e os serviços prestados pela prefeitura;

XXIII - ter boa redação, capacidade de comunicação e síntese;

XXIV - ter sensibilidade social.

Art. 6º A identificação completa do usuário não é obrigatória, mas é desejável na medida em que contribui com a instrução das manifestações.

§ 1º O anonimato será garantido quando solicitado, nos termos da Lei.

§ 2º A identificação do usuário seguirá a seguinte denominação:

I - identificada: quando o cidadão informa um meio de contato e autoriza sua identificação;

II - sigilosa: quando o cidadão informa um meio de contato e solicita que seja guardado sigilo sobre a sua identificação;

III - anônima: quando o cidadão não informa um meio de contato.

§ 3º Entende-se como meio de contato, para fins de identificação do usuário, o seu endereço, número de telefone e/ou celular e e-mail.

Art. 7º São deveres do usuário:

I - utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;

II - fornecer as informações pertinentes ao serviço prestado, quando solicitadas, ou de ofício, quando imprescindível;

III - colaborar para a adequada prestação do serviço;

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

CAPÍTULO III COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Art. 8º Compete à Ouvidoria Geral do Município:

I - receber, analisar e encaminhar aos órgãos competentes as manifestações da sociedade que lhe forem dirigidas, em especial aquelas sobre:

a) violação ou qualquer forma de discriminação atentatória dos direitos e liberdades fundamentais;

b) ilegalidades, atos de improbidade administrativa e abuso de poder;

c) mau funcionamento dos serviços municipais e administrativos da Prefeitura de Nova Venécia/ES;

II - dar prosseguimento às manifestações recebidas;

III - informar ao cidadão ou à entidade sobre qual órgão a que deverá dirigir-se, quando manifestações não forem de sua competência;

IV - organizar os mecanismos e canais de acesso dos interessados aos seus serviços de sua competência;

V - facilitar o amplo acesso do usuário aos serviços de sua competência, simplificando seus procedimentos e orientando os cidadãos sobre os meios de formalização das mensagens a serem encaminhadas à Ouvidoria Geral do Município;

VI - acompanhar as manifestações encaminhadas pela sociedade civil à Prefeitura de Nova Venécia/ES;

VII - conhecer as opiniões e necessidades da sociedade para sugerir à Prefeitura de Nova Venécia/ES as mudanças por ela almejadas;

VIII - auxiliar na divulgação dos trabalhos da Prefeitura de Nova Venécia/ES, dando conhecimento aos cidadãos dos canais de comunicação e dos mecanismos de participação disponíveis.

§ 1º O acesso do usuário a informações será regido pelos termos da Lei Federal nº 12.527, de 2011, devendo ser observado o prazo máximo de vinte dias para responder os pedidos de acesso à informação, devendo este prazo ser

prorrogado por mais dez dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente.

§ 2º Não serão objeto de apreciação, por parte da administração municipal, as questões pendentes de decisão judicial.

§ 3º Os servidores que trabalham junto ao órgão devem garantir o sigilo e anonimato dos processos, devendo a Ouvidoria Geral do Município ser um canal isento de ameaças de vazamento de informações.

Art. 9º O cidadão poderá tratar junto a Ouvidoria Geral do Município os assuntos abaixo elencados, sendo esta lista meramente exemplificativa:

- I - qualidade de atendimento dos agentes públicos municipais;
- II - impostos e taxas municipais;
- III - morosidade na conclusão de processos e procedimentos administrativos;
- IV - fiscalização e gestão urbanística;
- V - trânsito e transportes públicos locais;
- VI - poda de árvore e limpeza de terreno particular;
- VII - falta de médicos e medicamentos;
- VIII - perturbação do sossego;
- IX - buracos em vias públicas;
- X - direitos, deveres e obrigações do servidor público e do agente político;
- XI - tratamento e coleta de lixo;
- XII - sugestões de projetos de Leis.

CAPÍTULO IV **DO PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO A SER APLICADO PELOS** **RESPONSÁVEIS POR AÇÕES DE OVIDORIA**

Art. 10 O responsável por ações de ouvidoria deverá receber, analisar e responder as manifestações dos usuários, utilizando-se de linguagem simples, clara, concisa e objetiva.

Parágrafo único. O responsável por ações de ouvidoria que receber manifestações de competência de outra instituição deverá encaminhá-las diretamente, comunicando ao interessado.

Art. 11 Fica permitida a recepção eletrônica de manifestações, com ampla divulgação e acessibilidade, sem prejuízo de outras mídias de acesso.

Art. 12 No menor prazo possível, no limite de até trinta dias, contado da data do recebimento da manifestação, prorrogável excepcionalmente por igual

período, mediante justificativa expressa, o responsável pelas ações da ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações do usuário.

Parágrafo único. A resposta sobre o encaminhamento e acompanhamento do procedimento deverá ser fornecida no prazo de até vinte dias, contado da data do recebimento da manifestação, prorrogável por até dez dias, mediante justificativa expressa.

Art. 13 As unidades competentes para a prestação do serviço público de que tratar a manifestação deverão responder aos responsáveis por ações de ouvidoria no menor prazo possível, no limite de até vinte dias, contado da data do seu recebimento na unidade, prorrogável excepcionalmente por igual período, mediante justificativa expressa.

Art. 14 O responsável por ações de ouvidoria deverá assegurar ao usuário a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação, nos termos do art. 31 da Lei Federal nº 12.527, de 2011.

Parágrafo único. A preservação da identidade do usuário inclui a proteção do seu nome, endereço e demais dados, os quais serão documentados separadamente.

Art. 15 As manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral do Município poderão ser encerradas nas seguintes hipóteses:

I - quando não for da competência da administração pública municipal;

II - quando não apresentar elementos mínimos indispensáveis à sua apuração;

III - quando o denunciante:

- a) deixar de expor os fatos conforme a verdade;
- b) deixar de proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;
- c) agir de modo temerário;
- d) deixar de prestar as informações complementares no prazo de dez dias.

CAPÍTULO V **DO CARGO DE OUVIDOR GERAL**

Art. 16 A ouvidoria será exercida pelo Ouvidor Geral, que será nomeado pelo prefeito, para um mandato de dois anos, escolhido dentre aqueles maiores de vinte e um anos e possuir nível de escolaridade superior em qualquer área de conhecimento, sem antecedentes criminais, que não integre o quadro permanente da administração pública municipal, não podendo, ainda, ser cônjuge, ascendente ou descendente em qualquer grau do prefeito, do vice-prefeito, do presidente da Câmara Municipal, de vereador e nem de secretário municipal.

Parágrafo único. É assegurado ao Ouvidor Geral as prerrogativas de autonomia e independência funcional, bem como recondução ao cargo por uma única vez, por igual período.

Art. 17 O perfil do Ouvidor Geral deverá contemplar:

I - conduta ética;

- II - perfil autônomo, proativo e transparente;
- III - imparcialidade;
- IV - competência técnica e gerencial;
- V - sigilo e resguardo que a posição exige.

Art. 18 Ao Ouvidor Geral compete:

I - receber e apurar as reclamações e denúncias, quanto à atuação do Poder Público Municipal, ou agir de ofício, recomendando à autoridade administrativa as providências cabíveis, nos casos de morosidade, ilegalidade, má administração, abuso de poder, omissão, negligência, erro ou violação dos princípios constitucionais, da [Lei Orgânica](#) do Município de Nova Venécia/ES e de demais Leis;

II - orientar e esclarecer a população sobre os seus direitos;

III - representar os órgãos competentes, nos casos sujeitos ao controle destes, quando constatar irregularidade ou ilegalidade, sob pena de responsabilidade solidária;

IV - difundir amplamente os direitos individuais e de cidadania, bem como as finalidades da ouvidoria e os meios de se recorrer a este órgão.

Art. 19 As informações solicitadas pelo ouvidor devem ser prestadas em vinte dias, prorrogáveis por um período de dez dias, mediante justificativa, sob pena de responsabilidade.

Art. 20 As reclamações e representações formuladas ao ouvidor não dependem de interesse direto e pessoal, podendo ser apresentadas a qualquer época.

CAPÍTULO VI **HIPÓTESES DE PERDA DA FUNÇÃO DO CARGO DE OUVIDOR**

Art. 21 A perda da função de ouvidor ocorrerá somente nos casos de:

- I - renúncia;
- II - condenação judicial transitada em julgado;
- III - pena de demissão decorrente de processo administrativo disciplinar.

Parágrafo único. Para os fins do disposto no inciso III, cabe ao prefeito instaurar processo administrativo disciplinar, que será conduzido por comissão especial constituída por servidores públicos municipais estáveis, sendo observadas as disposições previstas na Lei [nº 2.021](#), de 20 de dezembro de 1994 (Estatuto dos Servidores Públicos de Nova Venécia/ES).

Art. 22 Assegurada as prerrogativas de autonomia e independência funcional o ouvidor está sujeito às mesmas normas sobre direitos e deveres aplicáveis aos servidores municipais, no que couber.

CAPÍTULO VII **DA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA OUVIDORIA**

Art. 23 Para o fiel cumprimento de sua organização, a Ouvidoria Geral do Município é composta por:

I - Ouvidor Geral;

II - Assessoria Setorial Administrativa e de Expediente.

Art. 24 Compete à Assessoria Setorial Administrativa e de Expediente:

I - assessorar o ouvidor nos assuntos que lhe são inerentes, no sentido de integrar as ações da Ouvidoria Geral do Município,

II - promover as relações institucionais entre a Ouvidoria Geral do Município e os órgãos da administração direta e indireta, promover junto ao Ouvidor Geral o atendimento das autoridades em geral, promover a comunicação social da ouvidoria;

III - encaminhar documentos e representações aos órgãos competentes;

IV - executar outras atividades correlatas.

Parágrafo único. A Assessoria Setorial Administrativa e de Expediente será efetuada por servidores municipais, mediante remanejamento interno e/ou por cargos de livre nomeação e exoneração, devendo observar todas as disposições constantes nesta Lei, especialmente o dever de sigilo e resguardo das informações obtidas no exercício de sua função.

CAPÍTULO VIII CANAIS DE ATENDIMENTO E COMUNICAÇÃO

Art. 25 Será criada disponibilidade de linha telefônica e acesso à internet na Ouvidoria Geral do Município.

§ 1º A linha telefônica de que trata o caput deverá estar disponível para o atendimento ao cidadão.

§ 2º Deverá ser criado um e-mail institucional por meio do qual o cidadão possa fazer contato com a Ouvidoria Geral do Município.

§ 3º A Ouvidoria Geral do Município deverá criar um sistema informatizado que possibilite a inserção das manifestações de maneira a viabilizar o encaminhamento e acompanhamento virtual das manifestações.

Art. 26 Os canais de atendimento serão diversificados, fazendo uso da tecnologia sempre que viável e necessário, a fim de melhor atender a população local.

CAPÍTULO IX CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO

Art. 27 Após instituída a Ouvidoria Geral do Município a Prefeitura de Nova Venécia/ES divulgará Carta de Serviços ao Usuário, nos termos da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário de que trata o caput tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as

formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

- I - serviços oferecidos;
- II - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;
- III - principais etapas para processamento do serviço;
- IV - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
- V - forma de prestação do serviço;
- VI - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

§ 3º Além das informações descritas no § 2º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade dos atendimentos relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

- I - prioridades de atendimento;
- II - previsão de tempo de espera para atendimento;
- III - mecanismos de comunicação com os usuários;
- IV - procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários;
- V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

CAPÍTULO X DO RELATÓRIO DE GESTÃO

Art. 28 A Ouvidoria Geral do Município deverá elaborar, anualmente, relatório de gestão, que aponte falhas e proponha melhorias nas prestações de serviços públicos, relativo às manifestações encaminhadas por usuários.

Art. 29 O relatório de gestão de que trata o art. 28 deverá indicar, pelo menos:

- I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II - os motivos das manifestações;
- III - a análise dos pontos recorrentes;
- IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Art. 30 O relatório de gestão será:

I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria;

II - disponibilizado integralmente na internet.

CAPÍTULO XI REMUNERAÇÃO

Art. 31 A remuneração da função de Ouvidor Geral será paga mensalmente enquanto perdurar o mandato no montante de R\$ 2.875,00 (dois mil oitocentos e setenta e cinco reais) com as devidas deduções legais.

Art. 32 Fica o chefe do Poder Executivo Municipal autorizado a conceder diárias, com o fim de custear despesas extraordinárias de alimentação e hospedagem, bem como, vale alimentação e vale feira ao Ouvidor Geral do Município.

CAPÍTULO XII DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 33 A Prefeitura de Nova Venécia/ES disponibilizará espaço físico e a infraestrutura de apoio necessária ao exercício das atribuições da Ouvidoria Geral do Município.

Art. 34 Fica o Poder Executivo autorizado a remanejar os recursos orçamentários necessários, com a finalidade de implantar a organização administrativa definidas na presente Lei.

Art. 35 As despesas decorrentes desta Lei correrão por conta de dotações orçamentárias próprias, suplementadas, se necessário.

Art. 36 Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Gabinete do Prefeito de Nova Venécia, Estado do Espírito Santo, em 26 de julho de 2022; 68º de Emancipação Política; 17ª Legislatura.

**ANDRÉ WILER SILVA FAGUNDES
PREFEITO**

Este texto não substitui o original publicado e arquivado na Câmara Municipal de Nova Venécia.