



# PREFEITURA MUNICIPAL DE ÁGUA BRANCA

## ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

DECRETO Nº 8.440/2019

Regulamenta o Art. 25 da Lei Orgânica do Município de Águia Branca criando a Ouvidoria Municipal vinculada a Controladoria Geral do Município, e da outras providências.

### DECRETA

**CONSIDERANDO** a Lei municipal nº 1.356/2016, que regula o acesso à informação.

**CONSIDERANDO** o Decreto Municipal de nº 7.283/2016, que regulamenta procedimentos de segurança de informação.

### CAPÍTULO I DA OUVIDORIA MUNICIPAL

**Art. 1º** - A Ouvidoria Municipal é um órgão ligado diretamente a 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 ser divulgados após apuração final do processo administrativo.

**Art. 4º** - Somente terá acesso aos sistemas da ouvidoria os seus membros.

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



# PREFEITURA MUNICIPAL DE ÁGUA BRANCA

## ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

§2º - O designado deverá ter ensino superior completo em qualquer área de atuação, além de cursos de gestão em ouvidoria e lei de acesso Informação.

### 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 Águia Branca (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 de 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;



# PREFEITURA MUNICIPAL DE ÁGUIA BRANCA

## ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

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 Águia Branca, bem como os 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;

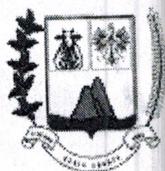
III – elaborar relatórios anuais com indicadores sobre as críticas do cidadão e o nível de solução das Secretarias e Órgãos, para as reclamações registradas na Ouvidoria;

IV – impedir que os relatórios conttenham 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;



# PREFEITURA MUNICIPAL DE ÁGUIA BRANCA

## ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

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 expresso 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;

VII – 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;

### 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, ausência e impedimentos;

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

### CAPÍTULO IV



# PREFEITURA MUNICIPAL DE ÁGUA BRANCA

## ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

### DOS ATENDIMENTOS

**Art. 8º** - Os atendimentos poder 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 colicitações 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 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.

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

**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, discriminatório, negligente, abusivo ou opressivo;



# PREFEITURA MUNICIPAL DE ÁGUIA BRANCA

## ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

- 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 orientada a encaminhar-se aos órgãos municipais afetos à matéria.

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

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

I - por escrita 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 Águia Branca/ES;

IV - por carta.

V - e pessoalmente na ouvidoria física.

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

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

II - aposição da impressão digital do reclamante;



# PREFEITURA MUNICIPAL DE ÁGUA BRANCA

## ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

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 denúncia visando ao esclarecimento ou reparo do serviço executado.

### CAPÍTULO V DOS PRAZOS



# PREFEITURA MUNICIPAL DE ÁGUA BRANCA

## ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

**Art. 14** - Todas as Secretarias da Administração Pública terão prazo de, no máximo, 05 (cinco) dias uteis para responder quanto ao que for encaminhado pela Ouvidoria,

**Parágrafo Único** - Em casos excepcionais, desde que devidamente justificado, o prazo estipulado no *caput* do Art. 14 será prorrogado por igual período.

**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** - Este Decreto entra em vigor após a data da sua publicação, revogando as disposições contrárias.

**REGISTRA-SE, PUBLIQUE-SE E CUMPRA-SE.**

Gabinete do Prefeito Municipal de Água Branca-ES, em 10 de maio de 2019.

  
**ANGELO ANTÔNIO CORTELETTI**  
Prefeito Municipal