



ESTADO DE RONDÔNIA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PIMENTEIRAS DO OESTE

Pimenteiras do Oeste - RO, 23 de julho de 2021.

LEI MUNICIPAL nº 1.057/2.021.

Dispõe sobre a criação da Ouvidoria do Município de Pimenteiras do Oeste e dá outras providências.

A Prefeita Municipal de Pimenteiras do Oeste RO, **Valéria Aparecida Marcelino Garcia**, no uso de suas atribuições que lhe são conferidas pela Lei Orgânica do Município:

Faz saber que a Câmara Municipal de Pimenteiras do Oeste aprovou e eu sanciono e publico a seguinte:

LEI MUNICIPAL

Art. 1.º A Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Pimenteiras do Oeste tem por objetivo contribuir para o aperfeiçoamento e a melhoria dos padrões e mecanismos de transparência, prestação, eficiência e segurança dos serviços e das atividades desenvolvidas, além do fortalecimento da cidadania, com a criação de canais permanentes de comunicação e interlocução com a sociedade.

Art. 2.º A Ouvidoria detém independência funcional com relação a todas as secretarias municipais, atuando em regime de cooperação com elas sem relação de hierarquia funcional, vinculada diretamente ao Gabinete.

Art. 3.º O Ouvidor deverá reportar-se ao Chefe do Poder Executivo, no exercício das suas funções e atuar em parceria com os agentes públicos a fim de promover a qualidade do serviço, a busca da eficiência e a austeridade administrativa.

Art. 4.º A Ouvidoria é órgão autônomo, vinculado diretamente ao Poder Executivo Municipal, com as seguintes atribuições:

I atuar na defesa dos direitos e interesses individuais e coletivos;

- II receber denúncias, reclamações, representações, sugestões de aprimoramento, críticas, elogios e pedidos de informação sobre as atividades da Administração Pública Municipal, que lhe forem dirigidas e encaminhá-las para a solução aos órgãos competentes, para as providências cabíveis;
- III - diligenciar junto às unidades administrativas competentes, para que prestem informações e esclarecimentos a respeito das comunicações mencionadas no inciso anterior;
- IV garantir, a todos quantos procurarem a Ouvidoria, o retorno das providências adotadas a partir de sua intervenção e dos resultados alcançados;
- V zelar pela guarda e conservação dos espaços físicos e do patrimônio material da Ouvidoria.
- VI garantir a todos os demandantes um caráter de discrição e de fidelidade ao que lhe for transmitido;
- VII divulgar, permanentemente, os serviços da Ouvidoria do Município junto ao público, para conhecimento, utilização continuada e ciência dos resultados alcançados;
- VIII promover a realização de pesquisa, seminários e cursos sobre assuntos relativos ao exercício dos direitos e deveres do cidadão perante a administração pública;
- IX organizar e manter atualizado arquivo da documentação relativa às demandas recebidas;

Art. 5.º Todos os expedientes formalmente encaminhados à Ouvidoria serão registrados sequencialmente em banco de dados eletrônico.

§ 1.º Quando se tratar de manifestação verbal, a Ouvidoria reduzirá a termo, inserindo as informações no banco de dados eletrônico.

§ 2.º O interessado será informado, para fins de acompanhamento, do número do protocolo conferido à respectiva manifestação na Ouvidoria.

DA ESTRUTURA E DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

Art. 6.º O Setor de Ouvidoria Municipal será composto por um Ouvidor Geral.

Art. 7.º A função de Ouvidor Geral Municipal poderá ser exercida por servidor público municipal efetivo designado para o exercício da função, sendo que a função gratificada correspondente neste caso será instituída em lei própria.

§ 1.º O cargo de Ouvidor Municipal poderá ainda ser de provimento em comissão, de livre nomeação e exoneração, o qual responderá pela titularidade e direção da Ouvidoria Municipal.

§ 2.º O ocupante do cargo de Ouvidor Municipal deverá possuir nível de escolaridade superior e não possuir antecedentes criminais que desabonem a sua reputação e sua remuneração será referenciado pelo código CC-02.

§ 3.º Em seus afastamentos, ausências e impedimentos, o Ouvidor será substituído pelo Secretário de Administração.

Art. 8.º São atribuições do Ouvidor:

- I** - buscar nas secretarias as informações e os documentos necessários ao desempenho de suas atribuições legais, devendo seus servidores atender, prioritariamente, as suas solicitações;
- II** - receber correspondências e expedientes.
- III** - planejar, coordenar e avaliar atuação da ouvidoria.
- IV** - fornecer certidões dos atos da Ouvidoria a quem solicitar, salvo nos procedimentos em que haja sigilo;
- V** - zelar pela guarda e conservação dos espaços físicos e do patrimônio material da Ouvidoria.
- VI** - redigir relatórios, despachos, pareceres, correspondências e outros documentos.
- VII** - avaliar e aprovar documentos elaborados pelas secretarias e pela própria ouvidoria destinada ao público externo garantindo que a linguagem utilizada é de fácil compreensão.
- VIII** - atender com atenção e cortesia as pessoas que buscarem os serviços da Ouvidoria, tomando por termo ou anotando as suas declarações, com vistas à ulterior inserção no sistema de registro e controle de manifestações;
- IX** - elaborar e encaminhar ao chefe do executivo, quadrimestralmente e anualmente, relatórios de suas atividades, bem como, dos serviços da Ouvidoria do Município junto ao público, para conhecimento, e ciência dos resultados alcançados;
- X** - coordenar as atividades da ouvidoria, criando rotinas de trabalho e procedimentos sempre que necessário.
- XI** - exercer outras atividades compatíveis com as atribuições da Ouvidoria.

Art. 9º. Constituem funções privativas do Ouvidor, a realização de atos com conteúdo decisório no âmbito da Ouvidoria, que se destinem ao público externo, a expedição de correspondências dirigidas a autoridades, aprovação de respostas a serem encaminhadas aos cidadãos e encaminhamentos pertinentes a procedimentos instaurados na Ouvidoria.

Art.10. Os profissionais da Ouvidoria deverão guardar sigilo sobre dados e informações pertinentes aos assuntos a que tiver acesso em decorrência do exercício de suas funções, sob pena de responsabilidade.

Art. 11. A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei Federal 12.527 de 18 de Novembro de 2011.

Art. 12. Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos da Lei, sob pena de responsabilidade do agente público.

Art. 13. A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário observando o prazo de 20 (vinte) dias.

Parágrafo único. O prazo referido poderá ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente.

Art. 15. Realizadas as diligências e comunicados aos interessados, o Ouvidor determinará o arquivamento dos feitos e a sua respectiva baixa no sistema eletrônico, sem prejuízo de posterior consulta por legítimo interessado, o qual poderá, na forma da legislação, solicitar a extração de cópias ou a expedição de certidões.

Art. 16. As despesas decorrentes da execução desta lei correrão à conta da dotação orçamentária do Município;

Art. 17. Esta lei entrará em vigor na data da sua publicação.

Art. 18. Revogam-se as disposições em contrário.

Valéria Aparecida Marcelino Garcia

Prefeita Municipal

Av. Brasil, 892 - Centro - Pimenteiras do Oeste/RO CEP: 76.999-000

Contato: (69) 3344-1116 - Site: www.pimenteirasdoeste.ro.gov.br - CNPJ: 01.592.473/0001-98



Documento assinado eletronicamente por **Valeria Aparecida Marcelino Garcia, Prefeita**, em 23/07/2021 às 13:17, horário de Pimenteiras do Oeste/RO, com fulcro no art. 18 do [Decreto nº 123 de 08/07/2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site transparencia.pimenteirasdoeste.ro.gov.br, informando o ID **36487** e o código verificador **C7C8B239**.

Docto ID: 36487 v1