

Cerejeiras - RO, 14 de agosto de 2.018.

## LEI MUNICIPAL Nº 2.741/2.018

*Dispõe sobre a criação da Ouvidoria do Município de Cerejeiras e dá outras providências.*

**O PREFEITO MUNICIPAL DE CEREJEIRAS, ESTADO DE RONDÔNIA**, no uso das atribuições que lhe são conferidas por Lei,

*Faz saber que a Câmara Municipal de Cerejeiras aprovou e eu sanciono e publico a seguinte:*

### LEI

**Art.1º** - A Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Cerejeiras 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.

**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;

**Parágrafo único.** A Ouvidoria Geral acumulará as funções previstas no Decreto 152/2016, que dispõe sobre regulamentação ao acesso às informações previsto nos artigos 5º, XXXIII e 216, § 2º, da Constituição Federal e na Lei Federal n. 12.527, de 18 de novembro de 2011.

**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 Assessoria 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 e um Assessor de Ouvidoria.

**Art. 7.º** A função de Ouvidor Geral Municipal será exercida por servidor público municipal efetivo e/ou designado para o exercício da função.

**Parágrafo 1.º** A função de Assessor de Ouvidoria será exercido por servidor efetivo que será designado para exercício da função.

**Parágrafo 2.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 assessoria de ouvidoria destinados 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. 9.º** Constituem atribuições do Assessor de Ouvidoria:

**I** - 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;

- II** - abrir, registrar, autenticar, encerrar e manter atualizados os livros, os procedimentos, os arquivos e a documentação da Ouvidoria;
- III** – auxiliar cidadão, sempre que solicitado, na abertura de manifestações.
- IV** – abrir, registrar, tramitar, arquivar processos de manifestações na ouvidoria.
- V** - inserir em sistema eletrônico próprio o conteúdo e os dados essenciais das manifestações dirigidas à Ouvidoria;
- VI** - zelar pelo efetivo cumprimento das determinações do Ouvidor;
- VII** - propor ao Ouvidor a adoção de medidas visando ao aperfeiçoamento do serviço;
- VIII** - promover a atualização dos dados estatísticos das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria;
- IX** - realizar outras atividades que, a critério do Ouvidor, se mostrem importantes para o correto desenvolvimento dos serviços da Ouvidoria;
- X** - redigir relatórios, despachos, pareceres, correspondências e outros documentos, submetendo os respectivos textos à aprovação do Ouvidor;
- XI** – acompanhar e controlar prazos de respostas das secretarias zelando para cumprimento do prazo de resposta ao cidadão.
- XII** - receber correspondências e expedientes, encaminhando-os ao Ouvidor;
- XIII** - acompanhar o atendimento dos pedidos formulados pelo Ouvidor e zelar pelo cumprimento das decisões por ele emanadas;
- XIV** - buscar nas secretarias as informações e os documentos necessários ao desempenho de suas atribuições legais, devendo seus servidores atender, prioritariamente, as suas solicitações;
- XV** - secretariar as reuniões e eventos promovidos pela Ouvidoria.
- XVI** – elaborar e encaminhar resposta das manifestação aos cidadãos após aprovação do Ouvidor.
- XVII**- exercer outras atividades compatíveis com as atribuições da Ouvidoria.

**Art. 10.** 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. 11.** 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. 12.** A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da lei 12.527 de 18 de Novembro de 2011.

**Art. 13.** Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos da Lei, sob pena de responsabilidade do agente público.

**Art. 14.** A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário observando o prazo de 20 (vinte) dias.

**Paragrafo 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

**AIRTON GOMES**  
Prefeito Municipal

*Luciana Bussolaro Baraba*  
**Procuradora Jurídica**