



PREFEITURA MUNICIPAL DE BUENOS AIRES
ESTADO DE PERNAMBUCO
CNPJ. 10.165.165/0001-77

LEI Nº 690/2021

Institui a **Ouvidoria Geral do Município de Buenos Aires-PE**, dá outras providencias.

O **PREFEITO DO MUNICÍPIO DE BUENOS AIRES-PE**, no uso de suas atribuições legais, **FAZ SABER** que a Câmara Municipal **APROVOU** e **ELE SANCIONA** a seguinte **LEI**:

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Fica instituído a **OGMBA- Ouvidoria Geral do Município de Buenos Aires-PE**, órgão auxiliar, independente, permanente e com autonomia administrativa e funcional que tem por objetivo apurar as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos da administração pública municipal direta e indireta, bem como o das entidades privadas de qualquer natureza que operam com recursos públicos, na prestação de serviços à população, em cumprimento ao estabelecido no artigo 37, §3º, I, da Constituição Federal, podendo receber ainda, sugestões e elogios.

Art. 2º - A Ouvidoria Geral do Município de Buenos Aires-PE será o canal de comunicação direta entre a sociedade e a Administração Municipal, recebendo reclamações, denúncias, sugestões e elogios, de modo a estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados e na gestão dos recursos públicos.

Art. 3º - Para os efeitos desta Lei, considera-se:

I - USUÁRIO: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

II - SERVIÇO PÚBLICO: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;

Praça Antônio Gomes de Araújo Pereira, nº 09 – Buenos Aires – PE – CEP 55845-000
Fone: (81) 3647-1142 – 3647-1144 – E-mail: pmbaires@gmail.com

2



PREFEITURA MUNICIPAL DE BUENOS AIRES
ESTADO DE PERNAMBUCO
CNPJ. 10.165.165/0001-77

III – AGENTE PÚBLICO: quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;

IV – MANIFESTAÇÃO: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações que tenham como objeto políticas ou serviços públicos prestados e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;

V – RECLAMAÇÃO: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

VI - DENÚNCIA: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;

VII – SUGESTÃO: proposição de idéia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo Município;

VIII - ELOGIO: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

CAPITULO II **DAS ATRIBUIÇÕES E COMPETÊNCIA**

Art. 4º - A Ouvidoria Geral do Município de Buenos Aires-PE tem as seguintes atribuições:

I - receber e apurar denúncias, reclamações, críticas e pedidos de informação sobre atos considerados ilegais comissivos ou omissivos, arbitrários, desonestos, indecorosos, ou que contrariem o interesse público, praticados por servidores públicos ou agentes públicos do Poder Executivo;

II - diligenciar junto às unidades da Administração competentes para a prestação por estes, de informações e esclarecimentos sobre atos praticados ou de sua responsabilidade, objeto de reclamações ou pedidos de informações, na forma do inc. I deste artigo;

III - cobrar respostas das unidades a respeito das manifestações a eles encaminhadas e levar ao conhecimento da direção do órgão ou entidade os eventuais descumprimentos;

IV - manter sigilo, quando solicitado, sobre as reclamações ou denúncias, bem como sobre sua fonte, providenciando, junto aos órgãos competentes, proteção aos denunciantes;



PREFEITURA MUNICIPAL DE BUENOS AIRES
ESTADO DE PERNAMBUCO
CNPJ. 10.165.165/0001-77

- V - informar ao usuário as providências adotadas em razão de seu pedido, excepcionados os casos em que a lei assegurar o dever de sigilo;
- VI - elaborar e publicar, mensalmente, relatório de suas atividades e avaliação da qualidade dos serviços públicos municipais;
- VII - encaminhar relatório mensalmente de suas atividades ao Prefeito;
- VIII - realizar ou apoiar iniciativas de cursos, seminários, encontros, debates, pesquisas e treinamento que tratam sobre temas da Ouvidoria Geral;
- IX - comunicar ao órgão da administração direta e indireta competente para a apuração de todo e qualquer ato lesivo ao patrimônio público de que venha a ter ciência em razão do exercício de suas funções, mantendo atualizado arquivo de documentação relativa às reclamações, denúncias e representações recebidas;
- X - resguardar o sigilo das informações, mantendo atualizado arquivo de documentação relativa às reclamações, denúncias e representações recebidas;
- XI - atender o usuário de forma adequada, observando os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;
- XII - garantir respostas conclusivas aos usuários;
- XIII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.
- XIV - manter serviço telefônico, canal eletrônico e atendimento presencial destinado a receberem denúncias ou reclamações, elogios e sugestões, garantindo o sigilo da fonte de informação;
- XV - Articula-se, fortalecendo os canais de comunicação com os diversos Órgãos e Entidades da administração Pública Municipal, Estadual e Federal, visando à consecução de seus objetivos.

Art. 5º - À Ouvidoria Geral do Município de Buenos Aires-PE, compete:

- I - criar um sistema informatizado que interligará e unificará as ouvidorias, padronizando o acesso dos usuários a este canal de acesso da população;
- II - orientar a atuação dos servidores, promovendo a capacitação e o treinamento relacionados às atividades de ouvidoria;



PREFEITURA MUNICIPAL DE BUENOS AIRES
ESTADO DE PERNAMBUCO
CNPJ. 10.165.165/0001-77

III - recomendar a instauração de procedimentos administrativos para exame técnico das questões e a adoção de medidas necessárias para a adequada prestação do serviço público, quando for o caso;

IV - auxiliar no aprimoramento da qualidade dos serviços prestados;

V - contribuir para disseminação de formas de acesso da população no acompanhamento e fiscalização da prestação de serviços públicos municipais.

Art. 6º - São considerados requisitos básicos, necessário para que seja configurado uma denuncia:

I - Identificação e endereço físico ou eletrônico do cidadão para posterior contato;

II - Descrição da irregularidade que implique lesão ou ameaça ao patrimônio público;

III - Existência de fundamentação mínima capaz de permitir a apuração do fato denunciado

§ 1º - A **Ouvidoria Geral do Município de Buenos Aires** manterá sigilo denúncia e reclamações que receber, bem como sobre sua fonte, assegurado a proteção dos denunciantes, quanto requerer o caso ou assim for solicitado.

§2º - O denunciante que se identifica tem garantido o sigilo dos dados pessoais fornecidos em obediência ao que preceitua o direito individual dos cidadãos e a inviolabilidade de sua intimidade.

§ 3º - Diante de uma manifestação anônima, a **Ouvidoria Geral do Município de Buenos Aires-PE** deverá proceder a uma verificação prévia e sumária dos fatos narrados.

§ 4º - Apenas quando encontrados elementos de verossimilhança, a **Ouvidoria Geral do Município de Buenos Aires-PE** poderá abrir o processo ou procedimento cabível.

CAPÍTULO III
DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 7º - A Ouvidoria deverá receber, analisar e responder às manifestações em linguagem clara e objetiva.



PREFEITURA MUNICIPAL DE BUENOS AIRES
ESTADO DE PERNAMBUCO
CNPJ. 10.165.165/0001- 77

Art. 8º - Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei sob pena de responsabilidade do agente público.

§ 1º - As manifestações serão identificadas, entretanto, não cabe à Ouvidoria fazer exigências quanto à identificação que inviabilizem sua apresentação.

§ 2º - São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação da manifestação.

§ 3º- A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

§ 4º - No caso de manifestação feita por meio eletrônico, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá ser requerido meio de certificação da identidade do requerente.

§ 5º - As manifestações apresentadas em outros órgãos da Administração deverão ser protocolizadas e encaminhadas imediatamente à Ouvidoria-Geral do Município, sob pena de responsabilidade do agente faltoso.

Art. 9º - As manifestações poderão ser apresentadas por meio dos seguintes canais de comunicação:

I – por meio de formulário eletrônico, que estará disponível no site oficial do Município de Buenos Aires;

II – por correspondência convencional;

III – no posto de atendimento presencial exclusivo;

IV – por endereço eletrônico;

V – por telefone.

Parágrafo único. A manifestação feita verbalmente será, imediatamente, reduzida a termo.

Art. 10 - Recebida a manifestação, a Ouvidoria deverá classificá-la como reclamação, denúncia, sugestão, elogio e solicitação, de acordo com as definições constantes nesta Lei.

§1º - A classificação atribuída pelo usuário quando do encaminhamento da manifestação poderá ser alterada pela Ouvidoria se verificado que não está adequada.

§ 2º As manifestações serão encaminhadas às autoridades responsáveis para as devidas providências, se for o caso.



PREFEITURA MUNICIPAL DE BUENOS AIRES
ESTADO DE PERNAMBUCO
CNPJ. 10.165.165/0001-77

Art. 11 O procedimento de análise das manifestações observará os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

Parágrafo único. A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende as seguintes etapas:

- I – recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;
- II – emissão de comprovante de recebimento da manifestação com o respectivo número de protocolo;
- III – análise e obtenção de informações, quando necessário;
- IV – decisão administrativa final;
- V – ciência ao usuário.

Art. 12. A Ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até trinta dias contados do recebimento, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período.

§ 1º - Recebida a manifestação, a Ouvidoria deverá realizar análise prévia e, caso necessário, no prazo máximo de cinco dias, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

§ 2º - Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, em até dez dias a contar do seu recebimento a Ouvidoria deverá solicitar a complementação de informações que deverá ser atendida em até vinte dias, sob pena de arquivamento da manifestação.

§ 3º - O pedido de complementação de informações interrompe uma única vez o prazo previsto no caput deste artigo, que passará a contar novamente a partir da resposta do usuário, sem prejuízo de complementações supervenientes.

§ 4º - A Ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente aos agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Art. 13. Quando a manifestação for denúncia, desde que contenha elementos mínimos de autoria e materialidade, deverá ser encaminhada para o órgão de controle interno ou externo para as devidas providências.

§ 1º - Esgotado o prazo de que trata essa Lei sem a conclusão do procedimento de apuração da denúncia pelo órgão de controle interno, considera-se como conclusiva a comunicação com o encaminhamento aos órgãos de controle competentes.

2



PREFEITURA MUNICIPAL DE BUENOS AIRES
ESTADO DE PERNAMBUCO
CNPJ. 10.165.165/0001-77

§ 2º – O órgão de controle interno encaminhará à Ouvidoria-Geral o resultado final do procedimento de apuração da denúncia que deverá dar conhecimento ao usuário acerca dos desdobramentos da sua manifestação.

CAPÍTULO IV **DO RELATÓRIO DE GESTÃO**

Art. 14. A Ouvidoria-Geral deverá elaborar, anualmente, no mês de dezembro, relatório de gestão, que irá consolidar as informações referentes ao recebimento, análise e resposta às manifestações recebidas e, com base nelas, apontará as falhas e sugerirá melhorias na prestação dos serviços públicos.

Art. 15. O relatório de gestão deverá indicar, ao 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. 16. O relatório de gestão será:

- I – encaminhado ao Prefeito Municipal;
- II – disponibilizado integralmente na página oficial do Município na internet.

CAPÍTULO II **DA ORGANIZAÇÃO**

Art. 17 - Integram a estrutura administrativa da Ouvidoria Geral:

- I – O Ouvidor-Geral;
- II – Assistente da Ouvidoria
- III – Demais servidores auxiliares.

Art. 18 - Fica criado na estrutura organizacional da Prefeitura Municipal de Buenos Aires-PE, vinculados a Coordenadoria do Controle Interno, os seguintes cargos de provimento em comissão:

Cargo	Nível	Carga/horária	Nível de Escolaridade	Vencimentos R\$
Ouvidor Geral	CC.1	30 h/s	Ensino Médio	2.100,00
Assistente da Ouvidoria	CC.3	30 h/s	Ensino Médio	1.100,00

Praça Antônio Gomes de Araújo Pereira, nº 09 – Buenos Aires – PE – CEP 55845-000
Fone: (81) 3647-1142 – 3647-1144 – E-mail: pmbaires@gmail.com

2



PREFEITURA MUNICIPAL DE BUENOS AIRES
ESTADO DE PERNAMBUCO
CNPJ. 10.165.165/0001-77

Art. 19 O Ouvidor-Geral, no exercício de suas funções, deverá guardar sigilo referente a informações levadas a seu conhecimento nos casos em que a lei e o usuário expressamente o requerer.

Art. 20 Compete ao Ouvidor-Geral do Município:

I – propor ao Secretário da Pasta a normatização do acesso ao Sistema de Ouvidoria, informando, padronizando e divulgando os seus procedimentos;

II - encaminhar a demanda apresentada ao sistema de ouvidoria à Secretaria competente, monitorando a providência adotada por ela;

III - responder ao usuário da ouvidoria no prazo legal, garantindo a celeridade da tramitação da demanda;

IV - atuar com transparência, humanidade, sensibilidade, integridade, imparcialidade, solidariedade e justiça, observando os princípios constitucionais;

V - propor medidas que aumentem a eficiência do serviço público municipal.

VI - propor aos órgãos da Administração Pública Municipal direta e indireta, bem como as entidades privadas, resguardadas as respectivas competências, a instauração de sindicâncias, inquéritos e outras medidas destinadas à apuração das responsabilidades administrativas, civis e criminais, com a ciência ou autorização do Secretário da Pasta a qual está substituindo;

VII - requisitar, diretamente e sem qualquer ônus, de qualquer órgão municipal, informações, certidões ou cópias de documentos relacionados com as reclamações ou denúncias recebidas, na forma da lei;

VIII - recomendar a adoção de providências que entender pertinentes e necessárias ao aperfeiçoamento dos serviços prestados pela Administração Pública Municipal à população;

IX - recomendar aos órgãos da Administração Pública Municipal direta e indireta, bem como das entidades privadas a adoção de mecanismos que dificultem e impeçam a violação do patrimônio público e outras irregularidades comprovadas.

§ 1º - O Ouvidor Geral do Município gozará de autonomia e independência funcional;

§ 2º - O Ouvidor Geral do Município será nomeado pelo Prefeito do Município por tempo indeterminado;

§ 3º - O Ouvidor Geral do Município gozará de férias anual, acrescida de 1/3, décimo terceiro salário e todos os direitos e vantagens previsto na legislação

2



PREFEITURA MUNICIPAL DE BUENOS AIRES
ESTADO DE PERNAMBUCO
CNPJ. 10.165.165/0001- 77

para os demais servidores com natureza ad nutum dos cargos comissionados e de confiança;

Art. 21 – Compete ao Assistente da Ouvidoria

I – Auxiliar e assistir o Ouvidor-Geral do Município em suas atribuições e nas atividades funcionais e institucionais;

II – Substituir o Ouvidor Geral nos casos de afastamento, férias ou faltas;

§ 1º - O Assistente da Ouvidoria, no exercício de suas funções, deverá guardar sigilo referente a informações levadas a seu conhecimento nos casos em que a lei e o usuário expressamente o requerer.

§ 2º - O Assistente da Ouvidoria será nomeado pelo Prefeito do Município por tempo indeterminado, gozará de férias anual, acrescida de 1/3, décimo terceiro salário e todos os direitos e vantagens previsto na legislação para os demais servidores com natureza ad nutum dos cargos comissionados e de confiança;

CAPÍTULO VI
DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 22 - A Ouvidoria-Geral divulgará no prazo de 60 dias a contar da entrada em vigor desta Lei a sua Carta de Serviços ao Usuário que tem como objetivo informar sobre os serviços prestados pela Ouvidoria, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário conterá informações claras e precisas em relação aos serviços da Ouvidoria e atenderá as exigências mínimas previstas no art. 7º da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação no sítio eletrônico do Município na internet.

2



PREFEITURA MUNICIPAL DE BUENOS AIRES
ESTADO DE PERNAMBUCO
CNPJ. 10.165.165/0001- 77

Art. 23. As autoridades ou servidores da Administração Municipal prestarão colaboração e informações à Ouvidoria-Geral do Município nos assuntos que lhe forem pertinentes, submetidos à apreciação de referido Órgão.

Art. 24. A instituição de unidades setoriais de Ouvidorias poderá ser feita ato regulamentador específico.

Art. 25. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Gabinete do Prefeito do Município de Buenos Aires-PE, em 01 de junho de 2021.

JOSÉ FÁBIO DE OLIVEIRA
- PREFEITO -