



# Diário Oficial do **MUNICÍPIO**

Prefeitura Municipal de Nova Viçosa

1

Quarta-feira • 13 de Outubro de 2021 • Ano • Nº 4353

Esta edição encontra-se no site oficial deste ente.

## Prefeitura Municipal de Nova Viçosa publica:

- **Lei Nº. 532/2021** - Dispõe sobre a criação da ouvidoria geral do município e dá outras providências.



Lei exige que todo gestor publique seus atos no seu veículo oficial para que a gestão seja mais transparente. A Imprensa Oficial cumpre esse papel.

**Imprensa Oficial**  
a publicidade legal  
levada a sério

## Leis



MUNICÍPIO DE NOVA VIÇOSA-BA  
PODER EXECUTIVO

### LEI Nº. 532/2021

#### DISPÕE SOBRE A CRIAÇÃO DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

**A PREFEITA MUNICIPAL DE NOVA VIÇOSA, ESTADO DA BAHIA**, no uso de suas atribuições legais conferidas pelo artigo 60, inciso III, da Lei Orgânica do Município,

**Faço saber que a Câmara Municipal aprovou, e eu sanciono a seguinte Lei.**

#### CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

**Art. 1º** É criada a Ouvidoria Geral do Município, vinculada ao Gabinete do Prefeito, como órgão responsável, prioritariamente, pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, pela Administração Pública Direta e Indireta, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.

**Art. 2º** 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;
- III – agente público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;
- IV – manifestações: 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;

Av. Oceânica, n.º 2.994, Bairro Abrolhos 01, CEP 45920-000, Nova Viçosa/BA,  
CNPJ sob o n.º 13.761.531/0001-49.



**MUNICÍPIO DE NOVA VIÇOSA-BA**  
**PODER EXECUTIVO**

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

VII – sugestão: proposição de ideia 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;

IX – solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração.

## **CAPÍTULO II**

### **DA ESTRUTURA DA OUVIDORIA**

**Art. 3º** Integram a estrutura da Ouvidoria Geral:

I – O Ouvidor Geral;

II – Demais servidores auxiliares.

**Parágrafo único:** O cargo de ouvidor geral será considerado um cargo de provimento em comissão, símbolo CC II.

## **CAPÍTULO III**

### **DAS ATRIBUIÇÕES**

**Art. 4º** São atribuições da Ouvidora Geral do Município:

I – atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei nº 13.460, de 2017;

II – promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

III – acompanhar a prestação dos serviços públicos, visando a garantir a sua efetividade e propor medidas para o seu aperfeiçoamento;

IV – receber, analisar e responder às manifestações a ela encaminhadas;

V – encaminhar às autoridades competentes as manifestações, solicitar informações a respeito das mesmas, acompanhando o tratamento e a sua efetiva conclusão;



**MUNICÍPIO DE NOVA VIÇOSA-BA**  
**PODER EXECUTIVO**

VI – atender o usuário de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;

VII – promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

**Art. 5º** Com vistas à realização dos seus objetivos, a Ouvidoria Geral deve:

I – receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos;

II – elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

**CAPÍTULO IV**  
**DAS MANIFESTAÇÕES**

**Art. 6º** A Ouvidoria deverá receber, analisar e responder às manifestações em linguagem clara e objetiva.

**Art. 7º** 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.



**MUNICÍPIO DE NOVA VIÇOSA-BA**  
**PODER EXECUTIVO**

**§ 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. 8º** 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 Nova Viçosa;
- 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. 9º** 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.

**Art. 10** 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;



**MUNICÍPIO DE NOVA VIÇOSA-BA**  
**PODER EXECUTIVO**

- III – análise e obtenção de informações, quando necessário;
- IV – decisão administrativa final;
- V – ciência ao usuário.

**Art. 11.** 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. 12.** 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.

§ 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.



**MUNICÍPIO DE NOVA VIÇOSA-BA**  
**PODER EXECUTIVO**

**CAPÍTULO V**  
**DO RELATÓRIO DE GESTÃO**

**Art. 13.** 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. 14.** 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. 15.** O relatório de gestão será encaminhado ao Prefeito Municipal.

**CAPÍTULO VI**  
**DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Art. 16.** 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. 17.** Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogando as disposições em contrário.

**Gabinete da Prefeita Municipal de Nova Viçosa, Estado da Bahia, aos treze dias do mês de outubro do ano de dois mil e vinte e um.**

**LUCIANA SOUSA MACHADO RODRIGUES**

Prefeita

Av. Oceânica, n.º 2.994, Bairro Abrolhos 01, CEP 45920-000, Nova Viçosa/BA,  
CNPJ sob o n.º 13.761.531/0001-49.