



P R E F E I T U R A D E  
**BRANQUINHA**

**SANÇÃO AO PROJETO DE LEI**

**O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE BRANQUINHA/AL**, no uso de suas atribuições legais, faz saber que a Câmara Municipal aprovou e eu sanciono o Projeto de Lei nº 002/2019, o qual receberá o número de Lei 419/2019.

A presente Lei entrará em vigor na data de sua publicação.

Dê-se Ciência,  
Publique-se,  
Registre-se e  
Cumpra-se.

Gabinete do Prefeito, 21 de Junho de 2019.



---

**JAIRON MAIA FERNANDES NETO**  
- Prefeito -

Publicada no quadro mural da Prefeitura, registrada e arquivada no Setor de Documentação legal da Secretaria de Administração desta Municipalidade aos 21 dias do mês Junho do ano de 2019.

Ofício nº: 002/2019

Branquinha-AL, 07 de Novembro de 2019.

**AO**

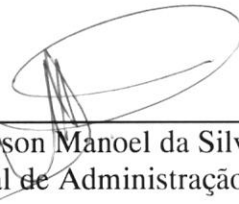
**ILMO. SR. PRESIDENTE DA CÂMARA DE VEREADORES DO MUNICÍPIO DE BRANQUINHA/AL – REINALDO DA SILVA CHAGAS.**

Ilmo. Sr. Presidente,

Venho através deste, informar a esse Poder Legislativo que o Projeto de Lei nº 002 de 30/05/2019 que Dispõe sobre a Ouvidoria Municipal e o Serviço de Informações ao Cidadão-SIC e dá outras providências, conforme publicado no quadro mural desta Prefeitura Municipal de Branquinha, registrada e arquivada no setor de documentação legal da secretaria Municipal de Administração no dia 21 de Junho de 2019, passando ser a Lei nº 419/2019.

Sem mais para o momento e, desde já, gratos pela atenção, aproveitamos o ensejo pra renovarmos os mais elevados protestos de estima e consideração, ao tempo em que nos colocamos a disposição para os esclarecimentos por ventura necessários.

Secretaria Municipal de Administração e Gestão Pública, em 21 de Junho de 2019.



---

Robson Manoel da Silva  
Secretário Municipal de Administração e Gestão Pública

Ofício nº: 002/2019

Branquinha-AL, 07 de Novembro de 2019.

**AO**

**ILMO. SR. PRESIDENTE DA CÂMARA DE VEREADORES DO MUNICÍPIO DE BRANQUINHA/AL – REINALDO DA SILVA CHAGAS.**

Ilmo. Sr. Presidente,

Venho através deste, informar a esse Poder Legislativo que o Projeto de Lei nº 002 de 30/05/2019 que Dispõe sobre a Ouvidoria Municipal e o Serviço de Informações ao Cidadão-SIC e dá outras providências, conforme publicado no quadro mural desta Prefeitura Municipal de Branquinha, registrada e arquivada no setor de documentação legal da secretaria Municipal de Administração no dia 21 de Junho de 2019, passando ser a Lei nº 419/2019.

Sem mais para o momento e, desde já, gratos pela atenção, aproveitamos o ensejo pra renovarmos os mais elevados protestos de estima e consideração, ao tempo em que nos colocamos a disposição para os esclarecimentos por ventura necessários.

Secretaria Municipal de Administração e Gestão Pública, em 21 de Junho de 2019.



---

Robson Manoel da Silva  
Secretário Municipal de Administração e Gestão Pública

Projeto de Lei nº 02/2019

CÂMARA MUNICIPAL DE BRANQUINHA  
 APROVADO EM 18/06/2019  
 Presidente: *[Assinatura]*  
 Secretário: *[Assinatura]*  
 Secretária: *[Assinatura]*

CÂMARA MUNICIPAL DE BRANQUINHA  
 APROVADO EM 18/06/2019  
 Presidente: *[Assinatura]*  
 Secretário: *[Assinatura]*  
 Secretária: *[Assinatura]*

Dispõe sobre a ouvidoria municipal e o serviço de informações ao cidadão-SIC e dá outras providências.

**A CÂMARA MUNICIPAL DE BRANQUINHA, ESTADO DE ALAGOAS APROVA E EU, JAIRON MAIA FERNANDES NETO, PREFEITO MUNICIPAL, SANCIONO A SEGUINTE LEI:**

Capítulo I

DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º. Esta Lei disciplina a organização e o funcionamento da Ouvidoria Municipal e do Serviço de Informações ao Cidadão-SIC da administração direta do município de Branquinha, responsável pela interface da administração pública com a comunidade.

Capítulo II

DA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Art. 2º: A Ouvidoria Geral do Município tem a seguinte estrutura organizacional:

I - Ouvidor Geral do Município;

Capítulo III

DOS PRINCÍPIOS

CÂMARA MUNICIPAL DE BRANQUINHA  
 APROVADO EM 18/06/2019  
 Presidente: *[Assinatura]*  
 Secretário: *[Assinatura]*  
 Secretária: *[Assinatura]*



Art. 3º. As Ouvidorias, além dos princípios constitucionais da administração pública, reger-se-ão também por:

- I - Independência e autonomia para o exercício de suas atribuições sem qualquer ingerência, inclusive político-partidária, visando garantir os direitos do usuário do serviço público;
- II - Transparência na prestação de informações de forma a garantir a exata compreensão do usuário sobre as repercussões e abrangência do serviço público;
- III - confidencialidade para a proteção da informação de modo a assegurar a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem do usuário;
- IV - Imparcialidade e isenção necessárias para compreender, analisar e buscar soluções para as manifestações, bem como formular críticas e recomendações;
- V - Acolhimento e acessibilidade, assegurando o atendimento respeitoso e a preservação da dignidade humana.

Art. 4º. A Ouvidoria é o canal de comunicação direta entre a Sociedade e o Executivo Municipal, a qual incumbe acolher, processar e encaminhar aos setores competentes da Administração Pública, e responder questionamentos, sugestões, reclamações, denúncias, elogios, pedidos de informação ou providências da população ou de entidades, relativas a prestação dos serviços públicos da Administração Pública Municipal Direta e Indireta, bem como das entidades privadas de qualquer natureza, que operem com recursos públicos municipais, na prestação de serviços à população, conforme o inciso I, do § 3º, do artigo 37, da Constituição da República.

#### Capítulo IV DA OUVIDORIA

#### SEÇÃO I DAS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

Art. 5º. A Ouvidoria Geral do Município tem as seguintes atribuições:

I - Receber e apurar denúncias, reclamações e representações sobre atos considerados ilegais, arbitrários, desonestos, ou que contrariem o interesse público, praticados por servidores públicos do Município de Branquinha, empregados na Administração Indireta, agentes políticos, ou por pessoas, físicas ou jurídicas, que exerçam funções paraestatais, mantidas com recursos públicos;

II - Realizar diligências nas Unidades da Administração, sempre que necessário para o desenvolvimento de seus trabalhos;

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

IV - manter canal aberto na rede mundial de computadores gratuito, bem como endereço de correio eletrônico, destinado a receber denúncias, solicitações ou reclamações;

V - Realizar as investigações de todo e qualquer ato lesivo ao patrimônio público, mantendo atualizado arquivo de documentação relativa às reclamações, denúncias e representações recebidas;

VI - promover estudos, propostas e gestões, em colaboração com os demais órgãos da Administração Municipal, objetivando aprimorar o andamento da máquina administrativa;

II - Elaborar e publicar, trimestral e anualmente, relatório de suas atividades;

VIII - realizar seminários, pesquisas e cursos versando assuntos de interesse da Administração Municipal, no que tange ao controle da coisa pública.

IX - Garantir o cumprimento da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, visando:

a) promover, independentemente de requerimentos, a divulgação em local de fácil acesso, no âmbito de suas competências, de informações de interesse coletivo ou geral (Transparência Ativa);

b) o acesso a informações públicas por meio do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), em local com condições apropriadas para atender e orientar o público (Transparência Passiva); e

c) promover, sempre que possível, a integração dos bancos de dados da Prefeitura, gerando eficiência no controle dos recursos do Município e possibilitando efetivo Controle.

Art. 6º. O Serviço de Informações ao Cidadão-SIC funcionará junto à Ouvidoria Municipal, e terá as seguintes atribuições:

- I - Atender e orientar o público quanto ao acesso a informações;
- II - Informar sobre a tramitação de documentos nas diversas repartições da administração municipal;
- III - protocolizar documentos e requerimentos de acesso a informações ou recebê-los quando indevidamente protocolados em outras repartições da administração municipal, dando-lhes a destinação regulada pela Lei Federal n.º 12.527/2012;
- IV - Realização de audiências ou consultas públicas para incentivo à participação popular e à outras formas de divulgação de informações de interesse público.
- V – Difundir a importância do SIC como instrumento de participação e controle social da administração pública;

§1º. Os pedidos de informação serão processados de acordo com a Lei Federal n.º 12.527/2012 e nos moldes da regulamentação municipal.

§2º. Quando houver dúvida quanto à procedência do pedido de informação ou quanto à publicidade da informação requerida, o SIC poderá solicitar parecer conclusivo da Procuradoria Jurídica.

§3º. Todos os pedidos de informação deverão ser formulados por escrito, podendo o SIC orientar e auxiliar o cidadão na elaboração do seu pedido, inclusive, se necessário, disponibilizando equipamentos para tal finalidade.

Art. 7º. Para a consecução de seus objetivos a Ouvidoria Geral do Município de Branquinha atuará:

- I - Por solicitação do Prefeito e dos Secretários Municipais;
- II - Em decorrência de denúncias, reclamações e representações de qualquer do povo ou de entidades representativas da sociedade.

Art. 8º. A Ouvidoria Geral do Município de Branquinha poderá instalar núcleos de atendimento no Município.

Art. 9º A Ouvidoria Geral do Município de Branquinha será dirigida pelo Ouvidor Geral, nomeado pelo Prefeito para provimento de cargo em comissão (CC-4), competindo-lhe:

- I - Propor aos órgãos da Administração, resguardadas as respectivas competências, a instauração de sindicâncias, inquéritos e outras medidas destinadas à apuração de responsabilidade administrativa, civil e comunicações, quando houver indício ou suspeita de infração, ad referendum do Secretário do Gabinete Central;
- II - Requisitar, diretamente e sem qualquer ônus, de qualquer órgão municipal, informações, certidões, cópias de documentos ou volume de autos relacionados com investigações em curso;
- III - recomendar a adoção de providências que entender pertinentes, necessária ao aperfeiçoamento dos serviços prestados à população pela Administração Pública do Município de Branquinha;
- IV - Recomendar aos órgãos da Administração a adoção de mecanismos que dificultem e impeçam a violação do patrimônio público e outras irregularidades comprovadas;
- V - Celebrar termos de cooperação com entidades públicas ou privadas nacionais, que exerçam atividades congêneres às da Ouvidoria.

Parágrafo único. Os atos oficiais da Ouvidoria Geral do Município de Branquinha serão publicados na Imprensa Oficial do Município, em espaço próprio reservado ao órgão.

## SEÇÃO II DAS GARANTIAS DA OUVIDORIA

Art. 10º. Para a consecução de suas atribuições é assegurado às Ouvidorias:

- I - ter livre acesso a todos os setores do órgão ou da entidade onde atuam;
- II - solicitar informações e documentos diretamente a quem os detenha no âmbito do órgão ou entidade em que atuam;



III - participar de reuniões e eventos em órgãos ou entidades relacionados à sua área de atuação e segmento de ouvidorias;

IV - formar comitês para apurar a opinião dos usuários dos serviços públicos.

Parágrafo único. As Ouvidorias devem colocar à disposição dos usuários dos serviços públicos os meios e acessos necessários para atendimento, preferencialmente, eletrônico, telefônico, pessoal e por correspondência.

### SEÇÃO III DOS USUÁRIOS DA OUVIDORIA

Art. 11. Usuário é todo aquele que utiliza ou que seja direta ou indiretamente interessado pelos serviços do órgão ou entidade no qual atuam as Ouvidorias, classificando-se em:

I - usuários internos: servidores do órgão ou entidade em que atuam as Ouvidorias;

II - usuários externos: cidadãos interessados nos serviços dos órgãos ou entidades em que atuam as Ouvidorias.

### Capítulo V DO OUVIDOR

### SEÇÃO I DAS COMPETÊNCIAS DO OUVIDOR

Art. 12. O Ouvidor Geral tem as seguintes atribuições:

I - Coordenar a Ouvidoria garantindo o atendimento aos seus princípios e o exercício de suas atribuições;

II - Representar a Ouvidoria interna e externamente ao órgão ou entidade em que atua;

III - atuar de ofício;

IV - Controlar o cumprimento dos prazos previstos nesta Lei;

- V - Elaborar os relatórios da Ouvidoria;
- VI - garantir a racionalização de meios tendo em vista sua demanda e os fins a que se destina;
- VII - Despachar diretamente com o Controlador Geral do Município;
- VIII - Participar das reuniões do Secretariado quando convocado;
- IX - Submeter à consideração superior os assuntos que excedam à sua competência;
- X - propor qualquer alteração administrativa para a execução da programação da Ouvidoria e aperfeiçoamento dos serviços prestados;
- XIII - Desempenhar outras tarefas compatíveis com a posição e incumbidas pela Controladoria Geral do Município.

## SEÇÃO II DAS GARANTIAS DO OUVIDOR

Art. 13. O Ouvidor deverá se reportar diretamente ao Prefeito e atuar em parceria com os Secretários municipais e representantes das entidades integrantes da Administração Indireta a fim de promover a qualidade do serviço, a busca da eficiência e da austeridade administrativa, no limite das garantias contidas nesta Lei.

§ 1º Ao Ouvidor é garantida a autonomia na elaboração de pareceres, atos e relatórios, sendo vedada a alteração ou influência sobre estes.

§ 2º Os registros das manifestações, documentos e informações gerados em decorrência das atividades da Ouvidoria são de responsabilidade do Ouvidor, sendo vedada a exclusão, alteração ou eliminação destes por ordem superior ou do próprio Ouvidor, respeitando-se a regulamentação em vigor.

## Capítulo VI DOS PROCEDIMENTOS

*Construindo uma Nova História*



SEÇÃO I  
DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 14. O acesso à Ouvidoria Geral e Setoriais poderá ser realizado pessoalmente, de segunda à sexta-feira, no horário normal de atendimento, ou por meio de:

I – correspondência eletrônica endereçada à Ouvidoria Geral do Município, em endereço disponibilizado no próprio site da Prefeitura do Município de Branquinha;

II - formulário via internet, no site da prefeitura, ou impresso;

Art. 15. Todas as manifestações a que alude esta Lei devem ser registradas.

Parágrafo único. Cabe às Ouvidorias providenciar junto aos usuários, quando possível, as informações complementares necessárias à compreensão do objeto e alcance de sua manifestação, antes dos encaminhamentos internos do expediente.

Art. 16. O Ouvidor poderá denegar o encaminhamento ou interromper o andamento da manifestação, mediante despacho fundamentado ao Gabinete do Prefeito, cujo conteúdo não traduza irregularidade, não tenha relação com as funções ou atividades desenvolvidas ou exija providências incompatíveis com as possibilidades legais da Ouvidoria, promovendo o arquivamento, comunicando o usuário e indicando sucintamente as razões da decisão.

Art. 17. Deverá o usuário ser orientado, e sempre que possível direcionado, quando o assunto não estiver no âmbito de atuação da Ouvidoria ou do órgão ou entidade em que atua.

Art. 18. Constatada a procedência de sugestões, reclamações e denúncias, o Ouvidor Geral deverá encaminhá-las aos respectivos Secretários, visando à:

I - Melhoria dos serviços públicos;

II - Correção de erros, omissões, desvios ou abusos na prestação dos serviços públicos;

III - Apuração de atos de improbidade e de ilícitos administrativos;

*Construindo uma Nova História*



IV - Prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis;

V - Proteção dos direitos dos usuários;

VI - Garantia da qualidade dos serviços prestados.

## SEÇÃO II DA PROTEÇÃO DOS DADOS

Art. 19. Os dados pessoais do usuário contidos nas manifestações são de acesso restrito.

Parágrafo único. Nas hipóteses em que a identidade do usuário for essencial à tomada de providências no âmbito das Ouvidorias, tal situação deverá ser autorizada pelo usuário, sendo que havendo recusa, caberá o arquivamento do expediente.

Art. 20. As manifestações de autoria desconhecida ou incerta poderão ser admitidas quando forem dotadas de razoabilidade mínima e estiverem acompanhadas de informações ou de documentos que as apresentem verossímeis.

## SEÇÃO III DOS PRAZOS

rt. 21. O prazo máximo de resposta ao usuário será de 20 (vinte) dias corridos.

§ 1º O prazo deverá ser informado ao usuário, assim como a forma de acompanhamento.

§ 2º O prazo referido no "caput" deste artigo poderá ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o interessado.

§ 3º A tramitação interna das manifestações recebidas pela Ouvidoria deverá considerar o prazo estabelecido no "caput" deste artigo.

## SEÇÃO IV DOS RELATÓRIOS

Art. 22. Sem prejuízo dos relatórios parciais que se fizerem necessários e de relatórios em formatos e periodicidades estabelecidas internamente em cada Órgão ou Entidade, a Ouvidoria Geral deverá emitir relatórios trimestrais consolidados ao Secretário do Gabinete Central, relatórios estatísticos com os tipos de manifestações mais frequentes, por secretaria, por local e período de tempo e avaliação qualitativa dos resultados.

Art. 23 Os relatórios das Ouvidorias são considerados documentos de interesse público e devem ter ampla divulgação.

Parágrafo único. O Ouvidor manterá permanentemente atualizadas as informações e estatísticas referentes às atividades realizadas no âmbito da Ouvidoria do Poder Executivo Municipal.

## Capítulo VIII DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 30 A atividade das Ouvidorias é um direito dos cidadãos e usuários dos serviços públicos e um dever inerente a todos os membros da administração pública, que devem:

- I - Facilitar, priorizar e auxiliar o encaminhamento das demandas proveniente das Ouvidorias, no âmbito de suas respectivas unidades;
- II - Informar as Ouvidorias sobre todas as alterações de procedimentos que interfiram no interesse dos usuários dos serviços públicos, mantendo sua atualidade;
- III - Instar as Ouvidorias a manifestar-se em todas as atividades que interfiram nos interesses dos usuários dos serviços públicos;
- IV - Resguardar a autonomia e independência das Ouvidorias, sendo vedado o acúmulo de funções pelo Ouvidor ou a atribuição de atividades alheias às suas competências.

Art. 31 Compete ainda a autoridade máxima do Órgão ou Entidade, em relação às Ouvidorias:


- I - tratar das questões de Ouvidoria diretamente com o Ouvidor;
- II - manifestar-se objetivamente sobre os apontamentos dos relatórios da Ouvidoria informando as providências adotadas ou justificando a ausência destas.

Art. 32 Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Branquinha/AL, 30 de maio de 2019.



**JAIRON MAIA FERNANDES NETO.**  
**PREFEITO MUNICIPAL DE BRANQUINHA**



**ROBSON MANOEL DA SILVA**  
**SECRETÁRIO MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO**



**EXCELENTÍSSIMO SENHOR PRESIDENTE E DEMAIS MEMBROS DO  
EGRÉGIO PODER LEGISLATIVO MUNICIPAL.**

Com os cordiais cumprimentos estamos submetendo à apreciação desta Egrégia Casa, o presente Projeto de Lei que visa atender às necessidades do nosso Município.

### JUSTIFICATIVAS

Objetiva o presente projeto de Lei criar a Ouvidoria em nosso município. Tenho a honra de submeter à deliberação dessa Egrégia Casa o incluso Projeto de Lei que **“Dispõe sobre a ouvidoria municipal e o serviço de informações ao cidadão-SIC e dá outras providências”**.

A Constituição Federal de 1988, consolidando a formação de um Estado Democrático de Direito fundamentado na cidadania e na dignidade da pessoa humana, consagra a participação popular como princípio inerente à democracia aberta e participativa, abrindo a oportunidade de o cidadão gerenciar a gestão pública.

A Lei que criou o Portal da Transparência, tem entre seus objetivos:

- a) promover e incrementar a transparência na gestão pública;
- b) permitir aos cidadãos o exercício do controle social sobre os atos de gestão diretamente ou por meio de organizações civis;
- c) incrementar a participação da sociedade na fiscalização da Administração Pública, subsidiando os órgãos de controle interno e externo, de modo a reduzir a possibilidade da ocorrência de fraudes, equívocos e desperdícios na gestão dos recursos públicos; e

*Recobrado  
11-06-2019  
Renata da Silva Chagas*





d) contribuir para o aperfeiçoamento e fortalecimento dos mecanismos de prevenção e de combate à corrupção.

Um dos problemas que temos para acompanhar diz respeito à aplicação dos recursos públicos e a disponibilização das informações sobre receitas e despesas.

Neste sentido, o presente projeto de lei pretende atender a lei supracitada, para implementação da ouvidoria.

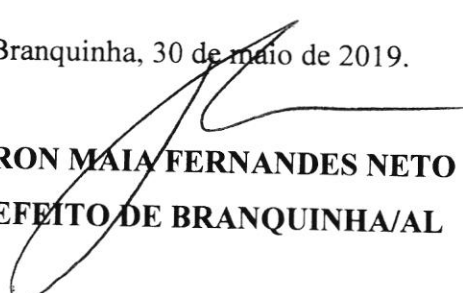
Além da necessidade legal para implementação da ouvidoria, é de fundamental importância para que as instituições do Estado Democrático de Direito, bem como a sociedade em geral, possam fiscalizar o exercício da função do executivo municipal de Branquinha.

O ouvidor, por definição, não tem poderes legislativos ou jurisdicionais, sua função é proporcionar meios de instituir uma gestão democrática e inclusiva, construindo um canal legítimo de comunicação entre o Governo e o cidadão, garantindo a transparência dos atos públicos e o pleno exercício da cidadania.

Ainda que o instituto ouvidoria seja imprescindível em um contexto democrático em que se valorizam, sobremaneira, os instrumentos de gestão participativa, controle social e transparência dos serviços públicos, há situações concretas e pontuais enfrentadas cotidianamente pela administração pública e pelos cidadãos que tornam evidentes a necessidade premente de criação do órgão.

É neste contexto que apresentamos nossa proposta para ser apreciada, analisada e, posteriormente, aprovada pelos nobres Edis.

Branquinha, 30 de maio de 2019.



**JAIRON MAIA FERNANDES NETO**  
**PREFEITO DE BRANQUINHA/AL**

*Construindo uma Nova História*



**Projeto de Lei nº 02/2019**

Dispõe sobre a ouvidoria municipal e o serviço de informações ao cidadão-SIC e dá outras providências.

**A CÂMARA MUNICIPAL DE BRANQUINHA, ESTADO DE ALAGOAS APROVA E EU, JAIRON MAIA FERNANDES NETO, PREFEITO MUNICIPAL, SANCIONO A SEGUINTE LEI:**

Capítulo I

DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º. Esta Lei disciplina a organização e o funcionamento da Ouvidoria Municipal e do Serviço de Informações ao Cidadão-SIC da administração direta do município de Branquinha, responsável pela interface da administração pública com a comunidade.

Capítulo II

DA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Art. 2º: A Ouvidoria Geral do Município tem a seguinte estrutura organizacional:

I - Ouvidor Geral do Município;

Capítulo III

DOS PRINCÍPIOS

I - Receber e apurar denúncias, reclamações e representações sobre atos considerados ilegais, arbitrários, desonestos, ou que contrariem o interesse público, praticados por servidores públicos do Município de Branquinha, empregados na Administração Indireta, agentes políticos, ou por pessoas, físicas ou jurídicas, que exerçam funções paraestatais, mantidas com recursos públicos;

II - Realizar diligências nas Unidades da Administração, sempre que necessário para o desenvolvimento de seus trabalhos;

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

IV - manter canal aberto na rede mundial de computadores gratuito, bem como endereço de correio eletrônico, destinado a receber denúncias, solicitações ou reclamações;

V- Realizar as investigações de todo e qualquer ato lesivo ao patrimônio público, mantendo atualizado arquivo de documentação relativa às reclamações, denúncias e representações recebidas;

VI - promover estudos, propostas e gestões, em colaboração com os demais órgãos da Administração Municipal, objetivando aprimorar o andamento da máquina administrativa;

II - Elaborar e publicar, trimestral e anualmente, relatório de suas atividades;

VIII - realizar seminários, pesquisas e cursos versando assuntos de interesse da Administração Municipal, no que tange ao controle da coisa pública.

IX - Garantir o cumprimento da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, visando:

a) promover, independentemente de requerimentos, a divulgação em local de fácil acesso, no âmbito de suas competências, de informações de interesse coletivo ou geral (Transparência Ativa);

b) o acesso a informações públicas por meio do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), em local com condições apropriadas para atender e orientar o público (Transparência Passiva); e

c) promover, sempre que possível, a integração dos bancos de dados da Prefeitura, gerando eficiência no controle dos recursos do Município e possibilitando efetivo Controle.

Art. 6º. O Serviço de Informações ao Cidadão-SIC funcionará junto à Ouvidoria Municipal, e terá as seguintes atribuições:

I - Atender e orientar o público quanto ao acesso a informações;

II - Informar sobre a tramitação de documentos nas diversas repartições da administração municipal;

III - protocolizar documentos e requerimentos de acesso a informações ou recebê-los quando indevidamente protocolados em outras repartições da administração municipal, dando-lhes a destinação regulada pela Lei Federal n.º 12.527/2012;

IV - Realização de audiências ou consultas públicas para incentivo à participação popular e à outras formas de divulgação de informações de interesse público.

V – Difundir a importância do SIC como instrumento de participação e controle social da administração pública;

§1º. Os pedidos de informação serão processados de acordo com a Lei Federal n.º 12.527/2012 e nos moldes da regulamentação municipal.

§2º. Quando houver dúvida quanto à procedência do pedido de informação ou quanto à publicidade da informação requerida, o SIC poderá solicitar parecer conclusivo da Procuradoria Jurídica.

§3º. Todos os pedidos de informação deverão ser formulados por escrito, podendo o SIC orientar e auxiliar o cidadão na elaboração do seu pedido, inclusive, se necessário, disponibilizando equipamentos para tal finalidade.

Art. 7º. Para a consecução de seus objetivos a Ouvidoria Geral do Município de Branquinha atuará:

I - Por solicitação do Prefeito e dos Secretários Municipais;

II - Em decorrência de denúncias, reclamações e representações de qualquer do povo ou de entidades representativas da sociedade.

Art. 8º. A Ouvidoria Geral do Município de Branquinha poderá instalar núcleos de atendimento no Município.



Art. 9º A Ouvidoria Geral do Município de Branquinha será dirigida pelo Ouvidor Geral, nomeado pelo Prefeito para provimento de cargo em comissão (CC-4), competindo-lhe:

I - Propor aos órgãos da Administração, resguardadas as respectivas competências, a instauração de sindicâncias, inquéritos e outras medidas destinadas à apuração de responsabilidade administrativa, civil e comunicações, quando houver indício ou suspeita de infração, ad referendum do Secretário do Gabinete Central;

II - Requisitar, diretamente e sem qualquer ônus, de qualquer órgão municipal, informações, certidões, cópias de documentos ou volume de autos relacionados com investigações em curso;

III - recomendar a adoção de providências que entender pertinentes, necessária ao aperfeiçoamento dos serviços prestados à população pela Administração Pública do Município de Branquinha;

IV - Recomendar aos órgãos da Administração a adoção de mecanismos que dificultem e impeçam a violação do patrimônio público e outras irregularidades comprovadas;

V - Celebrar termos de cooperação com entidades públicas ou privadas nacionais, que exerçam atividades congêneres às da Ouvidoria.

Parágrafo único. Os atos oficiais da Ouvidoria Geral do Município de Branquinha serão publicados na Imprensa Oficial do Município, em espaço próprio reservado ao órgão.

## SEÇÃO II DAS GARANTIAS DA OUVIDORIA

Art. 10º. Para a consecução de suas atribuições é assegurado às Ouvidorias:

I - ter livre acesso a todos os setores do órgão ou da entidade onde atuam;

II - solicitar informações e documentos diretamente a quem os detenha no âmbito do órgão ou entidade em que atuam;

III - participar de reuniões e eventos em órgãos ou entidades relacionados à sua área de atuação e segmento de ouvidorias;

IV - formar comitês para apurar a opinião dos usuários dos serviços públicos.

Parágrafo único. As Ouvidorias devem colocar à disposição dos usuários dos serviços públicos os meios e acessos necessários para atendimento, preferencialmente, eletrônico, telefônico, pessoal e por correspondência.

### SEÇÃO III DOS USUÁRIOS DA OUVIDORIA

Art. 11. Usuário é todo aquele que utiliza ou que seja direta ou indiretamente interessado pelos serviços do órgão ou entidade no qual atuam as Ouvidorias, classificando-se em:

I - usuários internos: servidores do órgão ou entidade em que atuam as Ouvidorias;

II - usuários externos: cidadãos interessados nos serviços dos órgãos ou entidades em que atuam as Ouvidorias.

### Capítulo V DO OUVIDOR

#### SEÇÃO I DAS COMPETÊNCIAS DO OUVIDOR

Art. 12. O Ouvidor Geral tem as seguintes atribuições:

I - Coordenar a Ouvidoria garantindo o atendimento aos seus princípios e o exercício de suas atribuições;

II - Representar a Ouvidoria interna e externamente ao órgão ou entidade em que atua;

III - atuar de ofício;

IV - Controlar o cumprimento dos prazos previstos nesta Lei;

*Construindo uma Nova História*



- V - Elaborar os relatórios da Ouvidoria;
- VI - garantir a racionalização de meios tendo em vista sua demanda e os fins a que se destina;
- VII - Despachar diretamente com o Controlador Geral do Município;
- VIII - Participar das reuniões do Secretariado quando convocado;
- IX - Submeter à consideração superior os assuntos que excedam à sua competência;
- X - propor qualquer alteração administrativa para a execução da programação da Ouvidoria e aperfeiçoamento dos serviços prestados;
- XIII - Desempenhar outras tarefas compatíveis com a posição e incumbidas pela Controladoria Geral do Município.

## SEÇÃO II DAS GARANTIAS DO OUVIDOR

Art. 13. O Ouvidor deverá se reportar diretamente ao Prefeito e atuar em parceria com os Secretários municipais e representantes das entidades integrantes da Administração Indireta a fim de promover a qualidade do serviço, a busca da eficiência e da austeridade administrativa, no limite das garantias contidas nesta Lei.

§ 1º Ao Ouvidor é garantida a autonomia na elaboração de pareceres, atos e relatórios, sendo vedada a alteração ou influência sobre estes.

§ 2º Os registros das manifestações, documentos e informações gerados em decorrência das atividades da Ouvidoria são de responsabilidade do Ouvidor, sendo vedada a exclusão, alteração ou eliminação destes por ordem superior ou do próprio Ouvidor, respeitando-se a regulamentação em vigor.

## Capítulo VI DOS PROCEDIMENTOS

*Construindo uma Nova História*



SEÇÃO I  
DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 14. O acesso à Ouvidoria Geral e Setoriais poderá ser realizado pessoalmente, de segunda à sexta-feira, no horário normal de atendimento, ou por meio de:

- I – correspondência eletrônica endereçada à Ouvidoria Geral do Município, em endereço disponibilizado no próprio site da Prefeitura do Município de Branquinha;
- II - formulário via internet, no site da prefeitura, ou impresso;

Art. 15. Todas as manifestações a que alude esta Lei devem ser registradas.

Parágrafo único. Cabe às Ouvidorias providenciar junto aos usuários, quando possível, as informações complementares necessárias à compreensão do objeto e alcance de sua manifestação, antes dos encaminhamentos internos do expediente.

Art. 16. O Ouvidor poderá denegar o encaminhamento ou interromper o andamento da manifestação, mediante despacho fundamentado ao Gabinete do Prefeito, cujo conteúdo não traduza irregularidade, não tenha relação com as funções ou atividades desenvolvidas ou exija providências incompatíveis com as possibilidades legais da Ouvidoria, promovendo o arquivamento, comunicando o usuário e indicando sucintamente as razões da decisão.

Art. 17. Deverá o usuário ser orientado, e sempre que possível direcionado, quando o assunto não estiver no âmbito de atuação da Ouvidoria ou do órgão ou entidade em que atua.

Art. 18. Constatada a procedência de sugestões, reclamações e denúncias, o Ouvidor Geral deverá encaminhá-las aos respectivos Secretários, visando à:

- I - Melhoria dos serviços públicos;
- II - Correção de erros, omissões, desvios ou abusos na prestação dos serviços públicos;
- III - Apuração de atos de improbidade e de ilícitos administrativos;

*Construindo uma Nova História*





IV - Prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis;

V - Proteção dos direitos dos usuários;

VI - Garantia da qualidade dos serviços prestados.

## SEÇÃO II DA PROTEÇÃO DOS DADOS

Art. 19. Os dados pessoais do usuário contidos nas manifestações são de acesso restrito.

Parágrafo único. Nas hipóteses em que a identidade do usuário for essencial à tomada de providências no âmbito das Ouvidorias, tal situação deverá ser autorizada pelo usuário, sendo que havendo recusa, caberá o arquivamento do expediente.

Art. 20. As manifestações de autoria desconhecida ou incerta poderão ser admitidas quando forem dotadas de razoabilidade mínima e estiverem acompanhadas de informações ou de documentos que as apresentem verossímeis.

## SEÇÃO III DOS PRAZOS

Art. 21. O prazo máximo de resposta ao usuário será de 20 (vinte) dias corridos.

§ 1º O prazo deverá ser informado ao usuário, assim como a forma de acompanhamento.

§ 2º O prazo referido no "caput" deste artigo poderá ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o interessado.

§ 3º A tramitação interna das manifestações recebidas pela Ouvidoria deverá considerar o prazo estabelecido no "caput" deste artigo.

#### SEÇÃO IV DOS RELATÓRIOS

Art. 22. Sem prejuízo dos relatórios parciais que se fizerem necessários e de relatórios em formatos e periodicidades estabelecidas internamente em cada Órgão ou Entidade, a Ouvidoria Geral deverá emitir relatórios trimestrais consolidados ao Secretário do Gabinete Central, relatórios estatísticos com os tipos de manifestações mais frequentes, por secretaria, por local e período de tempo e avaliação qualitativa dos resultados.

Art. 23 Os relatórios das Ouvidorias são considerados documentos de interesse público e devem ter ampla divulgação.

Parágrafo único. O Ouvidor manterá permanentemente atualizadas as informações e estatísticas referentes às atividades realizadas no âmbito da Ouvidoria do Poder Executivo Municipal.

#### Capítulo VIII DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 30 A atividade das Ouvidorias é um direito dos cidadãos e usuários dos serviços públicos e um dever inerente a todos os membros da administração pública, que devem:

- I - Facilitar, priorizar e auxiliar o encaminhamento das demandas proveniente das Ouvidorias, no âmbito de suas respectivas unidades;
- II - Informar as Ouvidorias sobre todas as alterações de procedimentos que interfiram no interesse dos usuários dos serviços públicos, mantendo sua atualidade;
- III - Instar as Ouvidorias a manifestar-se em todas as atividades que interfiram nos interesses dos usuários dos serviços públicos;
  
- IV - Resguardar a autonomia e independência das Ouvidorias, sendo vedado o acúmulo de funções pelo Ouvidor ou a atribuição de atividades alheias às suas competências.



Art. 31 Compete ainda a autoridade máxima do Órgão ou Entidade, em relação às Ouvidorias:

- I - tratar das questões de Ouvidoria diretamente com o Ouvidor;
- II - manifestar-se objetivamente sobre os apontamentos dos relatórios da Ouvidoria informando as providências adotadas ou justificando a ausência destas.

Art. 32 Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Branquinha/AL, 30 de maio de 2019.



**JAIRON MAIA FERNANDES NETO.**  
**PREFEITO MUNICIPAL DE BRANQUINHA**



**ROBSON MANOEL DA SILVA**  
**SECRETÁRIO MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO**