

DECRETO Nº 094, DE 17 DE MARÇO DE 2025.

Dispõe sobre a criação da Ouvidoria do Município de Condeúba, Estado da Bahia, e dá outras providências.

O **PREFEITO MUNICIPAL DE CONDEUBA**, Estado da Bahia, no uso de suas atribuições conferidas pela Constituição Federal, Lei Orgânica Municipal e demais dispositivos legais aplicáveis, e

Considerando os princípios constitucionais da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência instituídos no artigo 37, caput, da Constituição da República.

Considerando a necessidade de participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração municipal e, sobretudo, em atendimento aos preceitos atinentes a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

Considerando o dever da administração municipal de disponibilizar um canal institucional para dialogar com a comunidade, bem como a obrigação constitucional de aprimorar suas ações e seus serviços e de qualificar seu relacionamento com os cidadãos e com a comunidade;

DECRETA:

Art. 1º Fica criada a Ouvidoria do Município de Condeúba, em consonância com o disposto no art. 37, § 3º, II, da Constituição Federal, regulamentado pela Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, com o objetivo de contribuir para elevar, continuamente, os padrões de participação da sociedade, transparência, prestação e segurança das atividades desenvolvidas na Administração Municipal, voltados ao fortalecimento da cidadania.

Art. 2º A Ouvidoria Municipal é um órgão de interlocução entre a Administração Pública Municipal e a sociedade, constituindo-se em um canal aberto para o recebimento de reclamações, denúncias, sugestões, elogios e quaisquer outras manifestações da sociedade, relacionadas as atividades desenvolvidas pela Administração Municipal, e por seus servidores;

Art. 3º São atribuições da Ouvidoria Municipal:

I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outros órgãos da administração voltados a defesa do usuário;

II - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante a Administração Municipal; e

III - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e a Administração Municipal, sem prejuízo de análise da matéria por outros órgãos competentes.

Art. 4º Compete à Ouvidoria Municipal, no exercício de suas atribuições institucionais:

I - receber, analisar e encaminhar aos órgãos competentes as manifestações da sociedade e dos servidores públicos que lhe forem dirigidas, em especial aquelas sobre:

a) sugestões, críticas, reclamações, elogios, solicitação de informação ou denúncia atinentes às atividades desenvolvidas pela Administração Municipal, notadamente quanto a prestação de serviços públicos municipais;

b) violação ou qualquer forma de discriminação atentatória dos direitos e liberdades fundamentais;

c) ilegalidades, atos de improbidade administrativa e abuso de poder;

II - disponibilizar as informações de interesse público;

III - divulgar seus serviços no cumprimento de seu papel institucional junto à sociedade;

IV - identificar problemas no atendimento ao usuário;

V - processar os pedidos de acesso à informação de que trata a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

VI - registrar, classificar e controlar a tramitação interna das demandas recebidas por tema, assunto, datas de recebimento e resposta, bem como outras catalogações consideradas necessárias;

VII - atuar na prevenção e solução de conflitos envolvendo usuários dos serviços;

VIII - promover o intercâmbio de informações e manifestações com outras Ouvidorias;

- IX - exercer suas atividades em estrita observância às competências legais em vigor;
- X - dar prosseguimento às manifestações recebidas;
- XI - informar o cidadão ou entidade sobre a qual órgão deverá se dirigir, quando a manifestação não for de competência da Ouvidoria Municipal;
- XII - facilitar o amplo acesso do usuário aos serviços da Ouvidoria, simplificando seus procedimentos e orientando os cidadãos sobre os meios de formalização das manifestações a serem encaminhadas à Ouvidoria;
- XIII - auxiliar o Chefe do Executivo na tomada de medidas para sanar as violações, as ilegalidades e os abusos constatados;
- XIV - auxiliar a Autoridade Administrativa na tomada de medidas necessárias à regularidade dos trabalhos legislativos e administrativos;
- XV - acompanhar as manifestações encaminhadas pela sociedade civil à Administração Municipal;
- XVI - conhecer as opiniões e necessidades da sociedade para sugerir à Administração Municipal as mudanças por ela aspiradas.

§ 1º A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período

§ 2º Após a resposta conclusiva, será encaminhado ao usuário, pesquisa de satisfação do serviço, conforme o anexo I da presente Lei.

§ 3º Toda iniciativa proposta pela Ouvidoria terá ampla divulgação pelos órgãos de comunicação da Administração Municipal.

Art. 5º A Ouvidoria Municipal será composta pelo(s) servidor(es) designado(s) para o cumprimento das atividades administrativas pertinentes, sendo o Ouvidor designado pelo Prefeito, com o mandato de 2 (dois) anos, possibilitada a sua recondução.

§ 1º São características a serem observadas pelo Prefeito para designação do Ouvidor:

- I – experiência e conhecimento do funcionamento das diversas áreas da Administração Municipal;
- II - facilidade de compreensão e comunicação;
- III – capacidade de prevenção e mediação de conflitos.

§ 2º Não poderá ser escolhido para exercer as atividades inerentes a Ouvidoria o servidor que tenha sido, nos últimos 5 (cinco) anos:

- I - responsabilizado por atos julgados irregulares, pelo Tribunal de Contas do Estado ou pelo Poder Judiciário;

II - punido por ato lesivo ao patrimônio público, em processo disciplinar, por decisão da qual não caiba recurso na espera administrativa, em qualquer esfera de governo;

III - condenado em processo criminal por crime contra o Patrimônio, ou contra a Administração Pública, ou contra o Sistema Financeiro Nacional, ou condenado por improbidade administrativa.

§ 3º O servidor integrante da Ouvidoria que tiver contra si aplicada qualquer das represálias previstas no § 2º ficará automaticamente destituído da função.

Art. 6º O Ouvidor, no exercício de suas funções, poderá:

I – requisitar informações ou cópias de documentos a qualquer órgão ou servidor da Administração Municipal;

II – solicitar a qualquer órgão informações e cópias de documentos necessários ao desenvolvimento de suas atribuições legais;

§1º Os órgãos internos da administração da Câmara Municipal terão prazo de até 15 (quinze) dias úteis para responder às requisições e solicitações feitas pelo Ouvidor, prazo este que poderá ser prorrogado, a seu critério, em razão da complexidade do assunto.

§2º O não cumprimento do prazo previsto no § 1º deverá ser comunicado ao Prefeito, que determinará a adoção das medidas administrativas cabíveis.

Art. 7º São atribuições exclusivas do Ouvidor:

I - exercer suas funções com independência e autonomia, visando garantir o direito de manifestação dos cidadãos;

II - recomendar a correção de procedimentos administrativos;

III - sugerir, quando cabível, a adoção de providências ou apuração de atos considerados irregulares ou ilegais;

IV - determinar, de forma fundamentada, o encerramento de manifestações;

V - manter sigilo, quando solicitado, sobre os dados dos usuários dos serviços da Ouvidoria;

VI - promover estudos e pesquisas objetivando o aprimoramento da prestação de serviços da Ouvidoria;

VII - solicitar ao Prefeito o encaminhamento de procedimentos às autoridades competentes;

VIII - solicitar informações quanto ao andamento de procedimentos iniciados por ação da Ouvidoria;

IX - elaborar relatório trimestral e anual das atividades da Ouvidoria para encaminhamento ao Prefeito, disponibilizando-os para conhecimento dos cidadãos;

X - propor ao Prefeito a celebração de convênios ou parcerias com entidades afins e de interesse da Ouvidoria;

XI - propor ao Prefeito a elaboração de palestras, seminários e eventos técnicos com temas relacionados às atividades da Ouvidoria.

Parágrafo único Todos os dados colhidos deverão ser mantidos em sigilo pelo ouvidor, devendo manter sigilo durante e depois do exercício do seu dever.

Art. 8º. A Administração Municipal garantirá o acesso do cidadão à Ouvidoria por meio dos seguintes canais de comunicação:

I - acesso exclusivo à Ouvidoria por meio da página eletrônica da Prefeitura Municipal na rede mundial de computadores, contendo formulário específico para o registro de manifestações;

II - telefone Tarifado Específico;

III - serviço de atendimento pessoal;

IV - recebimento de manifestações por meio de correio, ou por correio eletrônico – *e-mail*, identificado para esse fim.

§ 1º A manifestação será dirigida à ouvidoria do órgão ou entidade responsável e conterá a identificação do requerente.

§ 2º A identificação do requerente não conterá exigências que inviabilizem sua manifestação.

§ 3º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a ouvidoria.

§ 4º A manifestação poderá ser feita por meio eletrônico, ou correspondência convencional, ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo.

§ 5º No caso de manifestação por meio eletrônico, prevista no § 4º, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá a administração pública ou sua ouvidoria requerer meio de certificação da identidade do usuário.

§ 6º Será permitido o recebimento de denúncias que comportem o sigilo do denunciante, devendo ser mantida sob guarda e sigilo do ouvidor as informações recebidas, mantendo a Administração Municipal uma sala específica para o atendimento presencial.

§ 7º Quando do recebimento da demanda, será gerado um número de protocolo a ser enviado para o demandante para acompanhamento de sua demanda.

§ 8º É assegurado ao demandante a complementação das informações, podendo ser solicitada a complementação desta quando as informações forem insuficientes.

§9º O prazo para resposta ao demandante será de 30 (trinta) dias, podendo ser prorrogado por igual período, mediante justificativa.

Art. 9 A quantidade de manifestações recebidas serão controladas pelo Ouvidor, detalhando-as por elogios, denúncias, solicitações, reclamações e sugestões, sendo elaborado relatório de gestão anualmente pelo ouvidor e entregue até o último dia do ano ao Prefeito.

Art. 10 A Administração Municipal assegurará autonomia à Ouvidoria Parlamentar, mediante apoio físico, técnico, tecnológico e administrativo necessários ao desempenho de suas atividades.

Art.11 O Prefeito editará os atos regulamentares necessários a fiel execução das medidas previstas no presente Decreto.

Art. 12 O presente Decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Gabinete do Prefeito Municipal de Condeúba - Ba, 14 de março de 2025.

Micael Batista Silveira
Prefeito Municipal