

## DECLARAÇÃO

Declaro para os devido fins, que o Projeto de Lei que Institui a Ouvidoria em nosso Município ainda está em tramite na Câmara Municipal (conforme Ofício de encaminhamento abaixo), posterior a esta aprovação, a Prefeitura deverá preencher e assinar o Termo de Adesão à modalidade simplificada do Profort, cujo modelo já nos foi enviado, aderindo à modalidade mencionada, a Prefeitura é cadastrada no sistema e-Ouv Municípios, devendo-se ressaltar que não há nenhum custo para o Município, pois a disponibilização, gestão, manutenção e atualização do sistema e-Ouv Municípios está a cargo da CGU.

A Prefeitura indicará um servidor para ser o administrador local do Sistema, o qual receberá um link do Sistema para disponibilizá-lo no sítio eletrônico oficial da Prefeitura para ser acessado pelos cidadãos. Informações sobre o Profort podem ser obtidas por meio do link <http://www.ouvidorias.gov.br/ouvidorias/programa-de-fortalecimento-das-ouvidorias>.

Malhada dos Bois, 10 de Julho de 2018.



---

**Roqueline Santos de Menezes**  
Secretaria Municipal de Controle Interno



**ESTADO DE SERGIPE**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE MALHADA DOS BOIS**

---

Ofício nº 84/2018

29 de Maio de 2018.

Exm<sup>a</sup>. Sra.

**Maria Auxiliadora Santos Moura**  
**Presidente da Câmara Municipal**

Senhora Presidente,

Estamos encaminhando, em anexo, Projeto de Lei nº 010/2018 para apreciação dessa Doute Câmara Municipal.

Atenciosamente,

  
**AUGUSTO CÉSAR AGUIAR DINIZIO**  
Prefeito Municipal

CÂMARA MUNICIPAL DE MALHADA DOS BOIS  
29/05/18  
Simone Silva Santos



**ESTADO DE SERGIPE**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE MALHADA DOS BOIS**

---

**MENSAGEM**

Senhora Presidente,

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

**JUSTIFICATIVA**

Objetiva o presente projeto de Lei criar a Ouvidoria em nosso município.

Tal setor será responsável por manter um contato com os cidadãos objetivando entender suas demandas e encaminhá-las aos órgãos responsáveis.

As ouvidorias não podem ser confundidas com Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) ou com o Fale Conosco, nem com os órgãos que fiscalizam e controlam os serviços prestados pela administração pública direta e indireta. As ouvidorias devem ser procuradas depois de esgotadas as possibilidades de atendimento ou solução pelas áreas competentes.

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.

Atenciosamente.

**AUGUSTO CÉSAR AGUIAR DINIZIO**  
Prefeito Municipal





**PROJETO DE LEI Nº 010/2018**  
**DE 25 DE MAIO DE 2018**

**"CRIA A OUVIDORIA GERAL DO  
MUNICÍPIO DE MALHADA DOS BOIS E  
DÁ OUTRAS PROVIDENCIAS"**

**A CÂMARA MUNICIPAL DE MALHADA DOS BOIS, ESTADO DE SERGIPE APROVA E EU  
PREFEITO MUNICIPAL SANCIONO A SEGUINTE LEI:**

**Art. 1º** Fica instituída a Ouvidoria Geral do Município de Malhada dos Bois, 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 das entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos públicos, na prestação de serviços à população. Conforme o inciso I do §3º do artigo 37 da Constituição Federal.

**Art. 2º** - A Ouvidoria Geral do Município de Malhada dos Bois tem as seguintes atribuições:

I - receber e apurar denúncias e reclamações sobre atos considerados ilegais comissivos e/ou omissivos, arbitrários, desonestos, indecorosos, ou que contrariem o interesse público, praticados por servidores públicos do município de Malhada dos Bois ou agentes públicos;

II - receber sugestões e solicitações e encaminhá-las aos órgãos competentes;

III - diligenciar junto às unidades da Administração competentes para a prestação de informações e esclarecimentos sobre atos praticados ou de sua responsabilidade, objeto de denúncia ou reclamações, na forma do inciso I deste artigo;

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

V - informar ao interessado as providências adotadas em razão de seu pedido, excepcionados os casos em que a lei assegurar o dever de sigilo;

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



**ESTADO DE SERGIPE**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE MALHADA DOS BOIS**

---

VII - realizar cursos, seminários, encontros, debates e pesquisas versando sobre assuntos de interesse da Administração Municipal no que tange ao controle da coisa pública;

VIII - coordenar ações integradas com os diversos órgãos da municipalidade, a fim de encaminhar, de forma intersetorial, as reclamações dos munícipes que envolvam mais de um órgão da administração direta e indireta;

IX - comunicar ao órgão da administração direta 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 relativo às reclamações, denúncias e representações recebidas.

**Parágrafo Único.** São consideradas para efeitos desta Lei:

I - DENÚNCIAS: Comunicação verbal ou escrita que indica irregularidade na administração ou no atendimento por órgão ou entidade pública da prefeitura.

II - RECLAMAÇÕES: Comunicação verbal ou escrita que relate insatisfação em relação às ações e serviços prestados pela prefeitura, sem conteúdo de requerimento.

III - SUGESTÕES: Comunicação verbal ou escrita que proponha ação considerada útil à melhoria dos serviços prestados pela prefeitura.

IV - ELOGIOS: Comunicação verbal ou escrita que demonstra satisfação ou agradecimento por serviço prestado pela prefeitura.

V - INFORMAÇÕES: Solicitação de orientação ou ensinamento relacionado à área de atuação da prefeitura

VI - SOLICITAÇÕES: Comunicação verbal ou escrita que, embora também possa indicar insatisfação, contenha requerimento de atendimento ou acesso às ações e serviços da prefeitura.

**Art. 3º** - A Ouvidoria Geral do Município será dirigida pelo(a) Diretor(a) de Ouvidoria, nomeado(a) pelo(a) Prefeito(a) para um mandato de dois anos.

**§ 1º** - O(A) Diretor (a) de Ouvidoria do Município possui as seguintes prerrogativas:

I - autonomia e independência funcional;

II - recondução ao cargo por uma única vez, por igual período.

**§ 2º** - A destituição antes do término do mandato somente poderá ocorrer por



**ESTADO DE SERGIPE**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE MALHADA DOS BOIS**

---

iniciativa do(a) Prefeito(a), desde que tal ato seja fundamentado e em decorrência de conduta considerada incompatível com o exercício das funções do cargo, devidamente comprovada em procedimento administrativo público próprio.

**Art. 4º** - Poderá dirigir-se ao Diretor(a) de Ouvidoria do Município, qualquer pessoa, brasileiro ou estrangeiro, física ou jurídica, que resida, exerça atividade ou tenha interesses no Município de Malhada dos Bois e que se considere lesada por ato da administração pública municipal.

**§ 1º** - A menor idade não será impedimento para recebimento de reclamações ou denúncias.

**§ 2º** - As reclamações ou denúncias anônimas ou incompletas serão verificadas desde que não sejam de cunho pessoal e/ou difamatório, mas serão consideradas menos prioritárias.

**§ 3º** - O(A) Diretor(a) de Ouvidoria do Município, mediante despacho fundamentado, poderá rejeitar e determinar o arquivamento de qualquer reclamação ou denúncia que lhe seja dirigida, cientificado o Prefeito Municipal das razões que motivaram o ato ou procedimento.

**§ 4º** - Não serão objeto de apreciação do(a) Diretor(a) de Ouvidoria do Município as questões pendentes de decisão judicial.

**Art. 5º** - Compete ao Diretor(a) de Ouvidoria do Município:

I - propor aos órgãos da Administração, resguardadas as respectivas competências, a instauração de sindicâncias, inquéritos e outras medidas destinadas à apuração das responsabilidades administrativas, civis e criminais;

II - 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;

III - recomendar a adoção de providências que entender pertinentes, necessárias ao aperfeiçoamento dos serviços prestados à população pela Administração do Município de Malhada dos Bois;

IV - recomendar aos órgãos da Administração Direta 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.

**Art. 6º** - Para a consecução dos seus objetivos, a Ouvidoria Geral do Município



**ESTADO DE SERGIPE**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE MALHADA DOS BOIS**

atuará:

- I - por iniciativa própria;
- II - por solicitação do Prefeito ou dos Secretários Municipais;
- III - em decorrência de denúncias e/ou reclamações de qualquer do povo e/ou de entidades representativas da sociedade.

**Art. 7º** - Todos os servidores do Poder Público Municipal deverão prestar apoio e informação ao Diretor(a) de Ouvidoria do Município, em caráter prioritário e em regime de urgência.

**§ 1º** - As informações requisitadas, por escrito, pelo(a) Diretor(a) de Ouvidoria do Município deverão ser prestadas no prazo de quarenta e oito (48) horas.

**§ 2º** - A impossibilidade de cumprir o prazo determinado no parágrafo anterior deverá ser comprovada por escrito, quando então o prazo poderá ser dilatado por, no máximo, mais setenta e duas (72) horas.

**Art. 8º** - O cargo em comissão de Diretor(a) de Ouvidoria do Município de Malhada dos Bois, vinculado, mas não subordinado ao Gabinete do Prefeito, será criado por meio de Decreto do Prefeito Municipal.

**Art. 9º** - Dentro da necessidade do serviço, o(a) Diretor(a) de Ouvidoria do Município poderá requisitar funcionários da municipalidade para auxiliarem no desenvolvimento de suas atividades.

**Art. 10º** - O Regimento Interno da Ouvidoria Geral do Município será aprovado através de Decreto do Prefeito Municipal.

**Art. 11º** - Esta lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

**GABINETE DO PREFEITO MALHADA DOS BOIS/SE, 25 de Maio de 2018.**

  
**AUGUSTO CÉSAR AGUIAR DINIZIO**  
**PREFEITO MUNICIPAL**