



**PREFEITURA MUNICIPAL DE AIUABA**

LEI Nº 105/2018 DE 28 DE FEVEREIRO DE 2018

EMENTA: Autoriza o Município de Aiuaba  
– Estado do Ceará, a criar a Ouvidoria Geral  
do Município e, dá outras providências

O **PREFEITO MUNICIPAL DE AIUABA**, Estado do Ceará, Ramilson Araújo Moraes, no uso de suas atribuições legais;

Faço saber que a câmara Municipal de Aiuaba, Estado do Ceará, aprovou e eu promulgo e sanciono a seguinte lei.

**Art.1º** - Fica criada no Município de Aiuaba – Estado do Ceará, a Ouvidoria Geral do Município, unidade administrativa, independente, com autonomia administrativa e funcional, tendo por objetivo assegurar a observância aos princípios constitucionais da legalidade, impessoalidade, publicidade, moralidade e eficiência dos atos dos agentes da administração Direta e Indireta, na prestação de serviços à população.

**Art.2º** – A Ouvidoria Geral tem as seguintes atribuições:

I – Receber e apurar denúncias, reclamações e representações sobre atos considerados ilegais, arbitrários, desonestos, ou que, de maneira geral, contrariem o interesse público, praticados por servidores públicos do Município de Aiuaba/CE, empregados da Administração Direta e 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, podendo requisitar, de qualquer órgão municipal, informações, certidões, cópias de documentos ou processos relacionados com a investigação em curso;



## **PREFEITURA MUNICIPAL DE AIUABA**

III- Manter sigilo, quando solicitado, sobre denúncias e reclamações, bem como sobre sua fonte, ou sempre que necessário ou conveniente;

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

V – Promover estudos, propostas e gestões, em colaboração com os demais órgãos da Administração, objetivando aprimorar o andamento da máquina administrativa;

VI – Elaborar e publicar anualmente, relatório de suas atividades, encaminhando-o ao Chefe do Executivo Municipal e ao Legislativo Municipal;

VII – Realizar seminários, pesquisas e cursos versando assuntos de interesse da Administração Municipal, no que tange ao controle da coisa pública;

§1º - A ouvidoria não dará prosseguimento às reclamações quando:

I – O prazo para atendimento estipulado pelo órgão responsável pelo serviço, de acordo com o compromisso de atendimento assumido, não tiver expirado;

II – Se referirem a serviços ou obras que ainda não tiverem sido apresentados ao órgão municipal responsável;

III – Houver notória carência de fundamentação na reclamação;

IV – Tratar-se de questões referente às relações de trabalho dos servidores municipais;

§2º - O interessado, cujas reclamações não couberem a Ouvidoria, será por esta orientado a encaminhar-se aos órgãos municipais afetos à matéria.

Art.3º - Para a consecução de seus objetivos a ouvidoria Geral do Município de Aiuaba/CE, atuará;

I – Por iniciativa própria;

II – Por solicitação do Chefe do Poder Executivo e dos demais Órgãos da Administração Direta e indireta;

III – Por solicitação do Poder Legislativo;



## **PREFEITURA MUNICIPAL DE AIUABA**

IV – Em decorrência de denúncia, reclamações e representações de qualquer cidadão e, ou entidades representativas da sociedade.

Art.4º - A Ouvidoria Geral do Município será dirigida pelo (a) Ouvidor(a) Geral, escolhido(a) e nomeado(a) pelo Prefeito Municipal, dentre pessoas de comprovada idoneidade moral, reputação ilibada, com formação de pelo segundo grau completo e que esteja em pleno gozo de seus direitos civis.

§1º - O Ouvidor (a) Geral do Município de Aiuaba/CE e seus assistentes não poderão ser titulares de Cargo de Carreira da Administração Municipal Direta ou Indireta e não perceberá além da, além da remuneração prevista no anexo I desta Lei, vantagem ou gratificação a qualquer título, assim como horas extras.

§2º - O Ouvidor (a) Geral do Município não poderá ser cônjuge, ascendente ou descendente até segundo grau do Prefeito, do Vice-Prefeito, de Vereador da Câmara e de Secretários do Município.

§3º - O cargo de Ouvidor (a) Geral do Município será exercido em jornada completa de trabalho, vedado o exercício de qualquer outra atividade remunerada na Administração Municipal, bem como seus assistentes.

§4º - O Ouvidor Geral somente poderá ser destituído por iniciativa do Prefeito Municipal, através de ato fundamentado, em decorrência de conduta incompatível com o exercício do cargo.

§5º - Poderá também perder o cargo se firmar ou mantiver contrato com pessoa jurídica de Direito Público, autarquia ou, empresa pública, no âmbito e operação no Município, salvo quando o contrato obedecer a cláusulas uniformes, bem como ser proprietário, controlador ou diretor de empresa que goze de favor decorrente de contrato com pessoa jurídica de direito público do Município de Aiuaba/CE.

Art.5º - A Ouvidoria Geral do Município compreende:

I – Gabinete da Ouvidoria;





## PREFEITURA MUNICIPAL DE AIUBA

II- Assistência da Ouvidoria;

III - Assessoria Técnica;

Parágrafo Único – O Ouvidor (a) Geral do Município será substituído, nos seus impedimentos, pelo o Assessor Técnico ou por um servidor de sua indicação.

Art.6º - Compete ao Ouvidor (a) Geral do Município:

- I - Propor aos órgãos da Administração, resguardadas as respectivas competências, a instauração de sindicâncias, inquéritos e outras medidas destinadas à apuração de responsabilidade.
- II – Requisitar, diretamente e sem qualquer ônus, de qualquer órgão municipal, informações, certidões, cópias ou volumes de autos relacionados com investigação em curso;
- III – Recomendar a adoção de providências que entender pertinentes e necessárias ao aperfeiçoamento dos serviços prestados à população pela Administração Pública do Município, encaminhando também as sugestões dos munícipes às autoridades competentes para estudo ou justificação da impossibilidade de sua adoção;
- IV – Indicar aos órgãos da Administração a adoção de mecanismos que dificultem e impeçam a violação do patrimônio público e outras irregularidades comprovadas;
- V – Proceder a Audiência Pública, quando necessário ou, a qualquer tempo for solicitado pelo Poder Legislativo, no Plenário da Câmara Municipal;
- VI – Receber e apurar denúncias, reclamações e representações sobre atos considerados ilegais, arbitrários ou que de maneira geral, contrariem os interesses públicos, bem como registrar todas as solicitações e as respostas oferecidas aos usuários, encaminhando às unidades envolvidas as solicitações que possuam:
  - a) no caso de reclamação: apurar a veracidade dos fatos e circunstâncias, levando-os ao conhecimento da autoridade competente para corrigi-los;
  - b) no caso de consulta: responder às questões solicitadas, dentro das possibilidades;
  - c) no caso de elogios: conhecer os aspectos positivos e admirados do trabalho, levando-os ao conhecimento das autoridades responsáveis pelos serviços elogiados, incluindo-os em seus relatórios periódicos;



## **PREFEITURA MUNICIPAL DE AIUBA**

VII – Transmitir aos solicitantes, no prazo máximo de 30(trinta) dias úteis, contados do recebimento da resposta da reclamação, as soluções ou providências tomadas ou a serem tomadas para atendimento da solicitação;

Art. 7º - Para fiel cumprimento das atribuições da Ouvidoria e no exercício de suas competências legais, o (a) Ouvidor (a) Geral do Município e seus assistentes deverão:

I – Simplificar e facilitar ao máximo o acesso dos usuários aos serviços da Ouvidoria;

II – Atuar na prevenção de conflitos;

III – Atender as pessoas com cortesia e respeito, evitando qualquer discriminação ou pré-julgamento;

IV – Agir com integridade, transparência e imparcialidade, resguardando o sigilo das informações;

V – Promover a divulgação da Ouvidoria.

Art.8º Ao Assistente da Ouvidoria compete auxiliar o Ouvidor Geral na supervisão da Ouvidoria, realizando comunicados, fazendo reuniões, fornecendo informações sobre dados solicitados, receber, expedir, controlar e elaborar todos os expedientes, correspondências e processos em trâmite na Ouvidoria e distribuí-los, promover a racional utilização dos materiais e serviços da Ouvidoria, bem como auxiliar ativamente na organização e administração da Ouvidoria, cumprindo-lhe, ainda, praticar todos os demais atos pertinentes às atribuições que lhe forem delegadas.

Art. 9º - A Assessoria Técnica da Ouvidoria compete prover o aconselhamento ao Gabinete do Ouvidor Geral, assessorar o Ouvidor Geral nos assuntos que lhe são inerentes, no sentido de integrar as ações da Ouvidoria Geral, promover o atendimento das autoridades em geral, bem como os eventos sociais, promover a comunicação social da Ouvidoria, encaminhar documentos e representações aos órgãos competentes, cumprindo-lhe praticar os atos pertinentes às atribuições que forem delegadas pelo Ouvidor Geral.





## **PREFEITURA MUNICIPAL DE AIUABA**

Art. 10 - Os contatos dos cidadãos com a Ouvidoria poderão ser feitos pessoalmente, por telefone, internet, carta, etc., sendo que o número do telefone ou endereço eletrônico devem ser publicados no site da Prefeitura ou na Imprensa local, cabendo aos agentes da Ouvidoria efetuarem os registros por meios eletrônicos ou manuais.

Art. 11 - A Ouvidoria adotará sistema informatizado para o recebimento e acompanhamento das ocorrências, com terminais de acesso que operarão em rede com acesso controlado mediante uso de senha própria.

Parágrafo Único - Referido controle emitirá extrato da ocorrência registrada para fins de protocolo do interessado e relatórios para acompanhamento dos procedimentos.

Art. 12 - Recebida as ocorrências o Ouvidor as selecionará e as encaminhará com despacho para que os auxiliares adotem os procedimentos pertinentes.

Art. 13 - Cabe ao Ouvidor encaminhar ao Prefeito e às demais autoridades as informações recebidas ou geradas no âmbito da Ouvidoria, bem como autorizar a abertura de procedimentos para apuração dos fatos que chegarem ao seu conhecimento.

Art. 14 - Sempre e quando for necessário o Ouvidor se dirigirá ao Prefeito do Município, aos Secretários Municipais e as outras autoridades do Município, para informá-los de ocorrências, enviar-lhes sugestões ou solicitar dados e informações sobre determinado fato ou pessoa, para o fim de apuração dos fatos ou para a adoção de outras medidas ou providências administrativas, inclusive de natureza disciplinar.

Art. 15 - Todas as solicitações feitas à Ouvidoria serão documentadas em ordem cronológica.

§ 1º - Da ocorrência em que o usuário da Ouvidoria queira identificar-se deverá constar:

- a) data do recebimento da ocorrência;
- b) nome completo, RG, CPF, endereço, telefone e e-mail;



## PREFEITURA MUNICIPAL DE AIUABA

---

- c) forma de contato (pessoal, telefone, fax, e-mail, etc.)
- d) situação apresentada;
- e) conteúdo da ocorrência e data da resposta ao munícipe.

§ 2º Da ocorrência em que o usuário da Ouvidoria não queira identificar-se, deverá constar apenas a situação apresentada, sendo realizados de ofício os encaminhamentos pertinentes conforme a previsão para os demais casos da Ouvidoria.

Art. 16 - Sempre que a Ouvidoria tratar com os demais órgãos municipais, enviará pedidos de explicações e documentos, assinalando o prazo de resposta em até 15 (quinze) dias úteis.

§ 1º Ultrapassado o prazo estabelecido no caput deste artigo, será feita cobrança de resposta, sempre por escrito, por meio de Comunicação Interna.

§ 2º Não sendo atendido o pedido injustificadamente, o mesmo será encaminhado ao superior hierárquico do servidor responsável pelo não atendimento e, caso este também deixe de atender no prazo assinalado no caput deste artigo, o Ouvidor Geral encaminhará comunicação do fato ao Prefeito Municipal.

Art. 17 - Todo cidadão que procurar a Ouvidoria deverá obter uma resposta que será, preferencialmente, documentada, podendo ser enviada por e-mail, porém se o assunto for de menor complexidade a resposta poderá ser dada por telefone.

Art. 18 - Após o encerramento da ocorrência o Ouvidor dará por encerrado o processo, devendo toda a documentação, se houver, ser arquivada.

Art. 19 - Ficam criados no quadro de pessoal da Prefeitura Municipal, os cargos de "Ouvidor Geral do Município", de "Assistente do Ouvidor Geral" e de "Assessor Técnico da Ouvidoria", na quantidade, regime, forma de provimento, carga horária, referência de vencimentos e demais características constantes do anexo I, integrante da presente Lei.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE AIUABA**

Art.20 - O Poder Executivo providenciará a disponibilização dos imóveis, móveis, veículos e servidores solicitados pela Ouvidoria Geral do Município, destinados ao cumprimento de suas funções.

Art.21 - Para atender as despesas decorrentes desta Lei no presente exercício, fica o Executivo Municipal, autorizado a incluí-lo como parte integrante da Lei do Orçamento Anual – LOA, da Secretaria de Administração.

Art.22 - Esta lei complementar entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

  
Ramilson Araújo Moraes  
Prefeito Municipal





**PREFEITURA MUNICIPAL DE AIUBA**

---

**Anexo - I**

**Cargos em Comissão - Denominação do Cargo: Ouvidor Geral**

Quantidade de Cargos: 01 (um)

Referência de Vencimentos:

Cargo Comissionado

Forma de Provimento: Livre Nomeação

Regime: Estatutário

Carga Horária: 40 horas semanais

Vencimento: 954,00 (salário mínimo vigente)

**Denominação do Cargo: Assistente do Ouvidor Geral**

Quantidade de cargos criados: 01 (um)

Referência: Cargo comissionado

Forma de Provimento: Livre Nomeação

Regime: Estatutário

Carga Horária: 40 horas semanais

Vencimento: 954,00 (salário mínimo vigente)

**Denominação do Cargo: Assessor Técnico da Ouvidoria Geral**

Quantidade de cargos criados: 01 (um)

Referência: Cargo Comissionado:

Forma de Provimento: Livre Nomeação

Regime: Estatutário

Carga Horária: 40 horas semanais

Vencimento: 954,00 (salário mínimo vigente)