



**LEI N°. 009, DE 06 DE SETEMBRO DE 2022**

DISPÕE SOBRE A CRIAÇÃO E O  
FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA GERAL DO  
MUNICÍPIO DE BOM LUGAR E DO SISTEMA  
MUNICIPAL DE OUVIDORIA.

**A Prefeita Municipal de Bom Lugar, Estado do Maranhão**, no uso de suas atribuições legais, apresenta Projeto de Lei que “Dispõe sobre a criação e o funcionamento da ouvidoria geral do município de Bom Lugar e do sistema municipal de ouvidoria. ”

**A Prefeita Municipal de Bom Lugar, Estado do Maranhão, Faço Saber** que a Câmara aprovou e eu sanciono a seguinte Lei:

**LEI,**

**CAPÍTULO I**  
**DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 1º** Fica criada a Ouvidoria Geral do Município de Bom Lugar, 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** A Ouvidoria Geral é o órgão responsável, de forma prioritária, pelo acompanhamento das reclamações e denúncias 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 inc. I do § 3º do art. 37 da Constituição Federal, podendo receber ainda, sugestões e elogios.

**Art. 3º** 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;

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;

**Art. 4º** A Ouvidoria Geral do Município tem as seguintes atribuições:

I - receber e apurar denúncias, reclamações, críticas e pedidos de informação sobre atos considerados ilegais comissivos ou omissivos, arbitrários, desonestos, indecorosos, ou que contrariem o interesse público, praticados por servidores públicos ou agentes públicos do Poder Executivo;

II - diligenciar junto às unidades da Administração competentes para a prestação por estes, de informações e esclarecimentos sobre atos praticados ou de sua responsabilidade, objeto de reclamações ou pedidos de informações, na forma do inc. I deste artigo;

III - cobrar respostas das unidades a respeito das manifestações a eles encaminhadas e levar ao conhecimento da direção do órgão ou entidade os eventuais descumprimentos;

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 usuário as providências adotadas em razão de seu pedido, excepcionados os casos em que a lei assegurar o dever de sigilo;

VI - elaborar e publicar, mensalmente, relatório de suas atividades e avaliação da qualidade dos serviços públicos municipais

VII - encaminhar relatório mensalmente de suas atividades ao Prefeito;



ESTADO DO MARANHÃO  
PREFEITURA MUNICIPAL DE BOM LUGAR  
Rua Manoel Severo, Centro Administrativo  
C.N.P.J.: 01.611.400/0001-04



VIII – realizar ou apoiar iniciativas de cursos, seminários, encontros, debates, pesquisas e treinamento que tratam sobre temas da Ouvidoria Geral;

IX - comunicar ao órgão da administração direta e indireta 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 relativa às reclamações, denúncias e representações recebidas;

X - resguardar o sigilo das informações, mantendo atualizado arquivo de documentação relativa às reclamações, denúncias e representações recebidas;

XI - atender o usuário de forma adequada, observando os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;

XII - garantir respostas conclusivas aos usuários;

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

**Art. 5º** À Ouvidoria Geral do Município compete:

I - Promover a coparticipação da sociedade na missão de controlar a administração da entidade, garantindo maior transparência às ações;

II - orientar a atuação dos servidores, promovendo a capacitação e o treinamento relacionados às atividades de ouvidoria;

III - recomendar a instauração de procedimentos administrativos para exame técnico das questões e a adoção de medidas necessárias para a adequada prestação do serviço público, quando for o caso;

IV - auxiliar no aprimoramento da qualidade dos serviços prestados;

V – contribuir para disseminação de formas de acesso da população no acompanhamento e fiscalização da prestação de serviços públicos municipais.

**Art. 6º** Para atingir os seus objetivos, a Ouvidoria Geral do Município de Bom Lugar poderá:

I - Comunicar às autoridades competentes, no âmbito do Município, o resultado das verificações, pesquisas e estudos que realizar sobre a procedência das reclamações e denúncias que lhe forem dirigidas, visando à adoção de providências;



II - requisitar, quando da apuração de reclamações e denúncias recebidas, documentos e informações de autoridades, Órgãos e Entidades do Poder Executivo Municipal;

III - promover as medidas que julgar necessárias ao esclarecimento e correção dos fatos apurados;

IV - avaliar, por iniciativa própria ou contratação de pesquisa, a eficácia da prestação dos serviços municipais em termos da universalização, rapidez e qualidade;

V - apoiar outras ações que visem garantir a qualidade na prestação dos serviços municipais.

**Art. 7º** A Ouvidoria Geral do Município de Bom Lugar, através do Ouvidor Geral do Município, no uso de suas atribuições e observando-se a preponderância do interesse público, terá acesso a quaisquer Órgãos e Entidades integrantes da administração direta e indireta do Poder Executivo Municipal, bem assim a quaisquer documentos que estejam sob sua guarda ou responsabilidade.

§1º - O Ouvidor Geral pode dirigir-se diretamente ao Secretário ou dirigente máximo dos referidos Órgãos e Entidades, para tratar de assuntos que estejam sendo analisados no âmbito da Ouvidoria.

§ 2º - Os dirigentes da administração direta e indireta do Poder Executivo Municipal devem prestar à Ouvidoria Geral do Município de Bom Lugar, em regime de prioridade e urgência, inteiro apoio, colaboração e informação.

§ 3º - As informações e os documentos solicitados pela Ouvidoria Geral do Município de Bom Lugar deverão ser disponibilizados no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis.

§ 4º - É defeso às autoridades do Poder Executivo Municipal recusar a entrega de documentos ou informações à Ouvidoria Geral do Município de Bom Lugar, inclusive por meio eletrônico, salvo motivo justificado, apreciado pelo Ouvidor Geral.

§ 5º - A recusa injustificável ou o retardamento indevido do cumprimento das requisições da Ouvidoria Geral do Município de Bom Lugar implicarão, a critério do Ouvidor Geral, a responsabilização de quem lhe der causa.

## CAPÍTULO II DA ESTRUTURA DA OUVIDORIA



**Art. 8º.** A Ouvidoria Geral do Município terá a seguinte estrutura básica:

- I. Gabinete do Ouvidor Geral do Município;

**Art. 9º.** Fica criado o cargo de provimento em comissão de Ouvidor Geral do Município, com referência salarial definida no ANEXO I desta Lei.

### CAPÍTULO III DO OUVIDOR-GERAL

**Art. 10** O Ouvidor Geral do Município gozará de autonomia e independência, será de livre nomeação e exoneração por parte do Prefeito Municipal.

**Art. 11** O Ouvidor-Geral, no exercício de suas funções, deverá guardar sigilo referente a informações levadas a seu conhecimento nos casos em que a lei e o usuário expressamente o requerer.

**Art. 12** Compete ao Ouvidor-Geral do Município:

I – propor ao Secretário da Pasta a normatização do acesso ao Sistema de Ouvidoria, informando, padronizando e divulgando os seus procedimentos;

II - encaminhar a demanda apresentada ao sistema de ouvidoria à Secretaria competente, monitorando a providência adotada por ela;

III - responder ao usuário da ouvidoria no prazo legal, garantindo a celeridade da tramitação da demanda;

IV - atuar com transparência, humanidade, sensibilidade, integridade, imparcialidade, solidariedade e justiça, observando os princípios constitucionais;

V - propor medidas que aumentem a eficiência do serviço público municipal.

VI - propor aos órgãos da Administração Pública Municipal direta e indireta, bem como as entidades privadas, resguardadas as respectivas competências, a instauração de sindicâncias, inquéritos e outras medidas destinadas à apuração das responsabilidades administrativas, civis e criminais, com a ciência ou autorização do Secretário da Pasta a qual está substituindo;

VII - 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;



VIII - recomendar a adoção de providências que entender pertinentes e necessárias ao aperfeiçoamento dos serviços prestados pela Administração Pública Municipal à população;

IX - recomendar aos órgãos da Administração Pública Municipal direta e indireta, bem como das entidades privadas a adoção de mecanismos que dificultem e impeçam a violação do patrimônio público e outras irregularidades comprovadas.

#### CAPÍTULO IV DOS PROCEDIMENTOS

**Art. 13** As manifestações de cidadãos ou de instituições da sociedade serão dirigidas ao Ouvidor Geral do Município, devendo ser instruídas com documentos e informações que possibilitem a formação de juízo sobre sua procedência e plausibilidade.

§ 1º. Todas as manifestações a que alude o inciso I, do artigo 4º, desta lei, devem ser registradas.

§ 2º. Salvo na hipótese prevista no artigo 15 da presente Lei, todas as manifestações deverão conter a qualificação das partes (nome, endereço, telefone, e-mail, número de RG e CPF).

§ 3º. As manifestações orais devem ser reduzidas a termo.

§ 4º. Recebida a manifestação, deve a Ouvidoria através de seu grupo de apoio:

- I - numerar o processo e proceder ao registro de sua entrada na Ouvidoria;
- II - autuar os documentos, numerando sequencialmente e rubricando todas as páginas;
- III - encaminhar os autos para exame e despacho do Ouvidor Geral Municipal.

**Art. 14** Após a autuação dos documentos e a realização de análise prévia, o Ouvidor Geral do Município poderá determinar:

I – seja providenciado junto ao usuário, informações complementares necessárias à compreensão do objeto e alcance de sua manifestação;

II - o encaminhamento de ofício ao órgão ou entidade a que se referir a manifestação para que tome ciência ou preste esclarecimento, se for o caso;



III - seja providenciada a resposta ao cidadão quanto aos questionamentos, sugestões, reclamações, denúncias, elogios, pedidos de informação ou providências relativas à prestação dos serviços públicos;

IV - propor à Secretaria Municipal de Administração instauração de sindicâncias, inquéritos e outras medidas destinadas à apuração das responsabilidades administrativas, civis e criminais junto à Procuradoria Geral do Município e ao Ministério Público;

V - denegar encaminhamento com o arquivamento da manifestação, cujo conteúdo não tenha relação com as funções ou atividades desenvolvidas ou exija providências incompatíveis com as possibilidades legais da Ouvidoria, comunicando o usuário e indicando sucintamente as razões da decisão.

**Art. 15** Os dados pessoais dos usuários contidos nas manifestações são de acesso restrito.

**Art. 16** As manifestações de autoria desconhecida ou incerta só e somente serão admitidas quando dotadas de razoabilidade mínima e estiverem acompanhadas de informações ou de documentos que se apresentem verossímeis.

**Art. 17** Fica garantido aos reclamantes sigilo às informações prestadas, assim como acesso direto e simples aos cidadãos.

**Art. 18** Fica também garantido o sigilo e restrição de informações em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado.

**Art. 19** A Ouvidoria Geral do Município acompanhará a tramitação interna das manifestações até sua conclusão.

**Art. 20** O prazo de resposta ao usuário, se não possível fazê-la de imediato, será de 20 (vinte) dias úteis.

§1º. O prazo referido no caput deste artigo poderá ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa escrita, do qual será cientificado o interessado.

§ 2º. A tramitação interna das manifestações recebidas na Ouvidoria deverá considerar o prazo estabelecido neste artigo.



**Art. 21** Concluído o processo, cabe à Ouvidoria Municipal:

- I - informar o autor da manifestação, caso identificável, o desfecho do processo, no prazo máximo de 10 (dez) dias, contados da conclusão do processo;
- II - avaliar a necessidade de propor à Secretaria Municipal de Administração medidas para a prevenção e a correção de falhas na atuação da Administração Pública;
- III - verificar se foram adotadas as providências cabíveis, e em caso positivo, proceder com o arquivamento dos autos em ordem numérica em local que garanta o sigilo e restrição de acesso às informações.

**Art. 22** No caso de indeferimento de acesso a informações ou às razões da negativa do acesso, poderá o interessado interpor recurso escrito contra a decisão no prazo de 10 (dez) dias corridos a contar da sua ciência.

§ 1º. O recurso será protocolado junto à Ouvidoria Geral do Município, dirigido à Secretária Municipal de Administração, a qual deverá se manifestar no prazo de 10 (dez) dias úteis.

§ 2º. Verificada a procedência das razões do recurso, a Secretaria Municipal de Administração determinará ao órgão ou entidade que adote as providências necessárias para dar cumprimento ao disposto nesta lei.

## CAPÍTULO V DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

**Art. 23** Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação e revoga todas as disposições em contrário.

GABINETE DA PREFEITA MUNICIPAL DE BOM LUGAR – MA, EM 06 DE SETEMBRO DE 2022.

MARLENE SILVA MIRANDA  
Prefeita Municipal



**ESTADO DO MARANHÃO**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE BOM LUGAR**  
Rua Manoel Severo, Centro Administrativo  
C.N.P.J.: 01.611.400/0001-04



## **A N E X O I**

### **CARGO DE PROVIMENTO EM COMISSÃO**

<b>Nº de Ordem</b>	<b>Cargos</b>	<b>Simbologia</b>	<b>Quant.</b>	<b>Remuneração R\$</b>
<b>01</b>	<b>Ouvidor Geral</b>	<b>CC</b>	<b>01</b>	<b>1.500,00</b>