

**LEI N°736 DE 27 DE DEZEMBRO DE 2021.**

**“DISPÕE SOBRE A CRIAÇÃO DA  
OVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO  
DE BANABUIÚ E DÁ OUTRAS  
PROVIDÊNCIAS”**

**O PREFEITO MUNICIPAL DE BANABUIÚ, ESTADO DO CEARÁ,**  
no uso de suas atribuições legais e, de acordo com a legislação vigente, faz saber que a Câmara Municipal de Banabuiú aprovou e sancionou e promulgo a seguinte lei:

**Art. 1º** - Nos termos do inciso I, do §3º do Art. 37 da Constituição Federal, e, em atendimento ao que estabelece a Lei Federal nº 13.460 de 26 de junho de 2017, especificamente em seu Capítulo VII, Art. 25, III, que determina a obrigatoriedade a todos os Municípios com menos de cem mil habitantes instituírem suas ouvidorias, fica criada a Ouvidoria Geral do Município de Banabuiú, vinculada à Secretaria de Planejamento e Gestão Pública, com a finalidade de possibilitar aos cidadãos a participação na administração pública direta e indireta do Município de Banabuiú, para apresentarem solicitações, sugestões, reclamações e denúncias relativas à prestação dos serviços públicos em geral ou contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função pública.

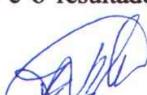
**Art. 2º** - À Ouvidoria Geral do Município compete:

I - receber e analisar reclamações, sugestões, solicitações, denúncias, elogios e demais manifestações referentes aos serviços públicos prestados pelos órgãos e entidades da administração direta e indireta e à conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços e encaminhá-las, conforme a matéria, ao órgão ou entidade competente;

II - monitorar as providências adotadas pelos órgãos ou entidades, a partir das manifestações de cidadãos encaminhadas pela Ouvidoria-Geral do Município;

III - cobrar respostas dos órgãos ou entidades a respeito das manifestações a eles encaminhadas e levar ao conhecimento da autoridade superior do órgão ou entidade os eventuais descumprimentos;

IV - manter o cidadão informado sobre o andamento e o resultado das reclamações, sugestões, solicitações e denúncias apresentadas;

AV. QUEIROZ PESSOA, 435 - CENTRO, BANABUIÚ - CE, 63960-000

FACEBOOK E INSTAGRAM: @GOV BANABUIU | WWW.BANABUIU.CE.GOV.BR

GOVERNOBANABUIU@GMAIL.COM / GABINETE@BANABUIU.CE.GOV.BR



CNPJ: 23.444.672/0001-91

CGF: 06.920.303-2



V - fazer recomendações para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, sugerindo a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;

VI - promover a mediação e a conciliação de conflitos entre cidadãos e órgãos, entidades ou agentes da Administração Pública Municipal Direta e Indireta;

VII - manter registro de todos os atendimentos prestados pela Ouvidoria Municipal por tema, assunto, data de recebimento e das respostas aos cidadãos das providências adotadas;

VIII - produzir estatísticas indicativas do nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados no âmbito da Administração Pública Municipal, com base nas manifestações recebidas;

IX - promover capacitação e treinamento em temas relacionados às atividades de ouvidoria;

X - elaborar, anualmente, relatório de suas atividades para apresentação a Secretaria de Planejamento e Gestão Pública, que o encaminhará ao Gabinete do Prefeito Municipal de Banabuiú;

XI - promover a divulgação de suas atividades;

XII - estimular a participação dos cidadãos no acompanhamento e controle social das atividades e serviços públicos prestados pelos órgãos e entidades da administração direta e indireta;

XIII- estabelecer canais de comunicação com o cidadão que facilitem e agilizem o fluxo de informações e a solução de suas demandas.

§ 1º - Qualquer pessoa, natural ou jurídica, poderá, diretamente, ou mediante representação, apresentar à Ouvidoria do Município reclamação, sugestão, solicitação, denúncia e elogio referente a serviços públicos prestados pelos órgãos e entidades da administração pública direta e indireta.

§ 2º - A Ouvidoria deverá fornecer resposta conclusiva ao usuário no prazo máximo de 30 (trinta) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

§ 3º - Observado o prazo previsto no § 2º, a Ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade competente, as quais devem ser respondidas no prazo de 20 (vinte) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.



§ 4º - A Ouvidoria deve garantir acesso restrito à identidade do usuário e às demais informações pessoais constantes das manifestações recebidas, nos termos da Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

§ 5º - A Ouvidoria poderá receber e analisar manifestações anônimas, devendo encaminhá-las desde que apresentem elementos suficientes à verificação dos fatos descritos.

§ 6º - As recomendações de que trata o inciso V deste artigo devem ser encaminhadas formalmente, com suas respectivas justificativas, à autoridade superior do órgão ou entidade.

**Art. 3º** - A Ouvidoria do Município será dirigida pelo Ouvidor-Geral, que será nomeado pelo Prefeito Municipal, dentre servidores municipais portadores de diploma de nível superior, para um mandato de 02 (dois) anos, permitida a recondução uma única vez, por igual período.

§ 1º - O Ouvidor será substituído, nos seus impedimentos, por um servidor da Secretaria da mesma pasta com conhecimentos sobre o papel da Ouvidoria e seu funcionamento.

§ 2º - O Ouvidor somente poderá ser destituído por iniciativa do Prefeito, desde que tal ato seja fundamentado, em decorrência de abuso de poder, conduta incompatível ou grave omissão dos deveres do cargo, devidamente comprovada mediante instauração de procedimento administrativo, assegurado o direito ao contraditório e à ampla defesa.

**Art. 4º** - O exercício do cargo de Ouvidor exige formação superior completa com reconhecimento em nível nacional.

**Art. 5º** - O Ouvidor não poderá exercer qualquer tipo de atividade político-partidária.

**Art. 6º** - O Ouvidor-Geral do Município, que atuará de forma a permitir transparência, imparcialidade, informalidade e celeridade em seus procedimentos, tem as seguintes atribuições:

I - dirigir, coordenar, avaliar e controlar as atividades e serviços da Ouvidoria-Geral do Município;

II - representar a Ouvidoria-Geral perante os demais órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal e dos demais Poderes e perante a sociedade;



AV. QUEIROZ PESSOA, 435 - CENTRO, BANABUIÚ - CE, 63960-000

FACEBOOK E INSTAGRAM: @GOVBANABUIU | WWW.BANABUIU.CE.GOV.BR

GOVERNOBANABUIU@GMAIL.COM / GABINETE@BANABUIU.CE.GOV.BR



III - orientar os serviços relativos às atividades da Ouvidoria, assegurando a sua uniformização e eficiência e zelando pelo controle de sua qualidade;

IV – definir, com os dirigentes dos órgãos e entidades da administração direta e indireta, procedimentos para que as demandas apresentadas sejam rápida e adequadamente examinadas, encaminhadas e respondidas;

V - interagir com os órgãos e entidades da administração direta e indireta do Município, especialmente para acompanhar as providências adotadas por esses órgãos e entidades em razão de reclamações, sugestões, solicitações ou denúncia apresentadas;

VI - facilitar o acesso dos cidadãos ao serviço da Ouvidoria do Município, simplificando seus procedimentos;

VII - apresentar a Secretaria de Planejamento e Gestão Pública, para encaminhamento ao Gabinete do Prefeito Municipal, relatório das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria-Geral;

VIII - sugerir soluções de problemas identificados à autoridade superior do órgão ou entidade;

IX - propor a correção de erros, omissões ou abusos cometidos no atendimento aos usuários dos serviços públicos;

X - atuar na prevenção e solução de conflitos;

XI - manter os interessados informados sobre medidas adotadas e resultados obtidos.

**Art. 7º** - Para o pleno exercício de suas atribuições, é assegurado ao Ouvidor-Geral:

I - autonomia na elaboração de pareceres, atos e relatórios, sendo vedada a alteração ou influência sobre estes;

II - ter livre acesso a todos os órgãos ou entidades da administração direta e indireta do Município;

III - requisitar informações ou cópia de documentos aos órgãos e entidades da administração municipal direta e indireta, fixando prazo razoável para o seu atendimento;

IV - participar de reuniões e eventos em órgãos ou entidades da administração direta e indireta relacionados à sua área de atuação, com direto a voz, mas sem direito a voto.

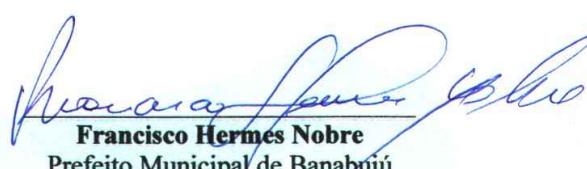


**Art. 8º** - O Ouvidor-Geral, quando for o caso, deve guardar sigilo das informações levadas ao seu conhecimento no exercício das funções.

**Art. 9º** - A Ouvidoria-Geral do Município contará com o apoio administrativo e suporte técnico-operacional da Secretaria de Planejamento e Gestão Pública.

**Art. 10** - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

**PAÇO DA PREFEITURA MUNICIPAL DE BANABUIÚ – ESTADO DO CEARÁ**, aos vinte e sete dias do mês de dezembro do ano de dois mil e vinte e um.



**Francisco Hermes Nobre**  
Prefeito Municipal de Banabuiú

Publicado no Diário Oficial dos Municípios do Estado do Ceará no dia 20/12/21 Edição 2859  
A verificação de autenticidade da matéria pode ser feita informando o código identificador no site:  
[www.diariomunicipal.com.br/aprecel](http://www.diariomunicipal.com.br/aprecel)  
Cód. Identificador: 53C6FE1F



**ANEXO I**

Cargo/Função	Simbologia	Remuneração
Ouvidoria-Geraldo Município	FG-1	R\$ 5.000,00

