



**LEI ORDINÁRIA Nº 832/2024,**

**DE 12 ABRIL DE 2024.**

**"DISPÕE SOBRE A INSTITUIÇÃO DA  
OUVIDORIA DO MUNICÍPIO DE  
AUGUSTINÓPOLIS E DÁ OUTRAS  
PROVIDÊNCIAS".**

**O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE AUGUSTINÓPOLIS -  
TO, ANTÔNIO CAYRES DE ALMEIDA,** no uso de suas atribuições  
legais e com base na Lei Orgânica deste Município, FAZ SABER,  
que a CÂMARA MUNICIPAL APROVOU, e eu SANCIONO a seguinte Lei:

**Art. 1º.** Fica criada a Ouvidoria do Município  
de Augustinópolis, Estado do Tocantins, tendo por objetivo  
assegurar de modo permanente e eficaz, a preservação dos  
princípios de legalidade, moralidade e eficiência dos atos dos  
agentes da Administração Direta e Indireta do município, e  
entidades privadas de qualquer natureza que operem com  
recursos públicos, na prestação de serviços à população.

**§1º.** A Ouvidoria do Município de Augustinópolis é criada e  
organizada nos termos deste Projeto de Lei, tendo seu  
funcionamento vinculado ao Gabinete do Prefeito.

**§2º.** A Ouvidoria Municipal é um órgão de interlocução entre o  
Poder Executivo Municipal, o cidadão e a sociedade,  
constituindo-se em um canal aberto para o recebimento de  
reclamações, denúncias, sugestões, elogios e quaisquer outras  
manifestações, desde que relacionados ao funcionamento do  
Poder Executivo de Augustinópolis /TO.

**Art. 2º.** São atribuições da Ouvidoria  
Municipal:



I - Promover a participação do cidadão, junto ao Poder Executivo Municipal, 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 perante o Executivo Municipal; e

III - Promover a adoção de mediação e conciliação entre o cidadão e o Poder Executivo de Augustinópolis, sem prejuízo de análise da matéria por outros órgãos competentes.

**Art. 3º.** Compete à Ouvidoria Municipal, no exercício de suas atribuições institucionais:

I - Receber e analisar as manifestações de cidadão que lhe for dirigida, em especial aquelas sobre:

a) Sugestões, críticas, reclamações, elogios, solicitação de informação ou denúncia atinentes às atividades executivas e administrativa do Município de Augustinópolis;

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 regimentais 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 Poder Executivo na tomada de medidas para sanar as violações, as ilegalidades e os abusos constatados;

XIV - Auxiliar o Chefe do Poder Executivo na tomada de medidas necessárias à regularidade dos trabalhos administrativos;

XV - Acompanhar as manifestações encaminhadas por organismos da sociedade civil ao Poder Executivo;

XVI - Conhecer as opiniões e necessidades da sociedade para sugerir ao Poder Executivo 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 Anualmente será realizada pesquisa de satisfação do serviço.

§3º Toda iniciativa proposta pela Ouvidoria terá ampla divulgação pelos órgãos de comunicação do Poder Executivo.

§4º É responsabilidade da Ouvidoria Municipal:

I - Elaborar o conteúdo da Carta de Serviços ao Usuário, nos termos previstos no art. 7º da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, com as respectivas atualizações;

II - Realizar a avaliação continuada dos serviços públicos do Poder Executivo Municipal, com divulgação dos respectivos relatórios, e encaminhamento ao Gabinete do Prefeito, observado o que dispõem os arts. 23 e 24 da Lei Federal nº 13.460, de 2017.

**Art. 4º.** A Ouvidoria Municipal será composta por um Ouvidor-Geral com formação em nível superior, que poderá ser titular servidores já pertencentes ao Quando da Câmara Municipal ou criado cargo específico.

§1º Deverá o Poder Executivo designar Ouvidor-Substituto, que assumirá as funções do Ouvidor-Geral em seus impedimentos e ausências.

§2º O Gabinete do Prefeito prestará o auxílio de pessoal e material necessário ao funcionamento administrativo e operacional da Ouvidoria Municipal.

§3º Não poderá exercer atividades junto à Ouvidoria o servidor que tenha sido nos últimos 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 esfera administrativa, em qualquer esfera de governo;

III - condenado em processo criminal:

- a) por crime contra o Patrimônio;
- b) por crime contra a Administração Pública;
- c) por crime contra o Sistema Financeiro Nacional;
- d) por prática de ato de improbidade administrativa.

§4º O servidor que vier a ter, contra si, a aplicação de qualquer das penalidades previstas no § 3º ficará automaticamente afastado da Ouvidoria.

**Art. 5º.** O Ouvidor-Geral, no exercício de suas funções, poderá:

I - Requisitar informações ou cópias de documentos a qualquer órgão ou servidor do Poder Executivo Municipal;

II - Solicitar a qualquer órgão informações e cópias de documentos necessários ao desenvolvimento de suas atribuições

regimentais, através do Gabinete do Prefeito e/ou qualquer secretaria municipal.

**§1º** As secretarias e os órgãos internos do Poder Executivo terão prazo de até vinte dias para responder às requisições e solicitações feitas pelo Ouvidor-Geral, 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 Gabinete do Prefeito.

**Art. 6º.** São atribuições exclusivas do Ouvidor-Geral:

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 Chefe do Poder Executivo o encaminhamento de procedimentos às autoridades competentes;

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

IX - Elaborar relatório anual das atividades da Ouvidoria para encaminhamento ao Gabinete do Prefeito, disponibilizando-os para conhecimento dos cidadãos;

X - Incentivar e propiciar aos servidores da Ouvidoria oportunidades de capacitação e aperfeiçoamento de suas atividades;

XI - Propor ao Chefe do Poder Executivo a celebração de convênios ou parcerias com entidades afins e de interesse da Ouvidoria;

XII - Propor ao Chefe do Poder Executivo 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, inclusive após o término do exercício da sua função.

**Art. 7º.** O Poder Executivo 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 internet, contendo formulário específico para o registro de manifestações;

II - Serviço de atendimento pessoal;

III - Recebimento de manifestações, por meio de correio ou outro meio identificado para esse fim.

§1º A manifestação será dirigida à Ouvidoria Municipal e conterá a identificação do requerente.

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

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

§4º A manifestação poderá ser feita por meio eletrônico, 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 Ouvidoria Municipal, 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 segredo do Ouvidor-Geral, as informações recebidas, cabendo, ao Poder Executivo, disponibilizar uma sala para o atendimento presencial.

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

§8º É assegurado ao cidadão a complementação das informações, caso, ao seu juízo, sejam insuficientes.

§9º Quando a denúncia ou manifestação envolver a pessoa do próprio Ouvidor-Geral, deverá ser imediatamente acionado o Ouvidor-Substituto, que assumirá o caso.



**§10** A quantidade de manifestações recebidas será controlada pelo Ouvidor-Geral, detalhando-as por elogios, denúncias, solicitações, reclamações e sugestões, sendo elaborado relatório de gestão, anualmente, pela Ouvidoria Municipal, para encaminhamento ao Chefe do Poder Executivo e respectiva divulgação, até o dia 31 de janeiro do ano subsequente.

**Art. 8º.** A Ouvidoria Municipal receberá e registrará as manifestações anônimas que pela descrição dos fatos forneçam indícios de procedência do fato denunciado.

**Parágrafo único.** Caso não haja indícios de procedência do fato denunciado, o Ouvidor-Geral deverá arquivá-la, fundamentando sua decisão, que será disponibilizada, para acesso público, no canal da Ouvidoria Municipal, junto ao site da Prefeitura Municipal.

**Art. 9º.** O Chefe do Poder Executivo assegurará autonomia à Ouvidoria Municipal, mediante apoio logístico, tecnológico, administrativo e operacional necessários ao desempenho de suas atividades.

**Art. 10.** O Chefe do Poder Executivo Municipal editará os atos necessários a fiel execução das medidas previstas no presente Projeto de Lei.

**Art. 11.** Subsidiariamente ao disposto neste Projeto de Lei, serão observadas:

I - A Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

II - A Lei federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017;



**Art. 12.** Esta lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

**GABINETE DO PREFEITO.,** Augustinópolis/TO.,  
aos 12 dias do mês de Abril de 2024.

**ANTÔNIO CAYRES DE ALMEIDA**  
-Prefeito Municipal-

