



# MUNICÍPIO DE VITÓRIA DA CONQUISTA/BA

www.pmvc.com.br

## LEI Nº 1.612/2009

PREFEITURA MUN. DE V. DA CONQUISTA  
PROTOCOLO

Publicado no período de 19 a 30/06  
de 2009 na forma do Art.103 da Lei  
Orgânica

Yaurima Ferraz  
Funcionário - Mat. 04-0839-5

**DISPÕE SOBRE A ESTRUTURA E O  
FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA GERAL  
DO MUNICÍPIO DE VITÓRIA DA CONQUISTA-  
BA.**

**O PREFEITO MUNICIPAL DE VITÓRIA DA CONQUISTA, Estado  
da Bahia,**

**Faço saber que a Câmara Municipal de Vereadores aprovou e eu  
sanciono a seguinte Lei:**

### TÍTULO I DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO CAPÍTULO I DOS PRINCÍPIOS

**Art. 1º** - Fica, por esta lei, instituída a Ouvidoria Geral do Município (OGM-VC), prevista na Lei Municipal nº 1.270, de 27 de dezembro de 2004, e regulamentado o seu funcionamento, constituindo-se este Órgão em espaço democrático de participação popular e de controle social, capaz de garantir direitos, promover a equidade social e oferecer um canal mais ágil, autônomo e transparente de gestão pública ética e de qualidade na prestação de serviços aos cidadãos, tendo como princípios norteadores:

- I. a gestão com responsabilidade, transparência, disponibilidade e imparcialidade;
- II. a eficiência do serviço público;
- III. a defesa do direito do cidadão;
- IV. o diálogo, a comunicação e a mediação entre os cidadãos e o poder público;
- V. a autonomia na atuação do controle da qualidade dos serviços públicos e no exercício da cidadania.





# MUNICÍPIO DE VITÓRIA DA CONQUISTA/BA

www.pmvc.com.br

LEI Nº 1.612/2009

## CAPÍTULO II DA ESTRUTURA ADMINISTRATIVA E DA COMPOSIÇÃO

**Art. 2º** - A Ouvidoria Geral do Município de Vitória da Conquista-Ba – OGM-VC é Órgão da Administração Direta, vinculado ao Gabinete do Prefeito, composto por profissionais de ilibada reputação que possuam um perfil inerente à função, visando garantir o desempenho do serviço com eficiência, imparcialidade e credibilidade, ficando assim estruturado:

- I. o Conselho Cidadão;
- II. um Ouvidor Geral;
- III. um Assistente do ouvidor;
- IV. cinco servidores.

§ 1º - O conselho cidadão, criado por esta lei, é o Órgão de caráter opinativo e fiscalizador das atividades da Ouvidoria, composto por representantes da sociedade civil.

§ 2º - O cargo de Ouvidor Geral integra o Quadro dos Cargos em Comissão, de livre nomeação e exoneração do Chefe do Executivo, dentre pessoas de reputação ilibada, experiência administrativa e reconhecido senso de justiça, que não façam parte do quadro de provimento efetivo do Município, sendo remunerado pelo Símbolo CC II.

§ 3º - A função de Assistente do Ouvidor será desempenhada por ocupante do Grupo Ocupacional de Nível Superior do Município, com vencimento e carga horária correspondentes ao respectivo cargo, podendo haver acréscimo de Condição Especial de Trabalho - CET, com base na Lei Municipal nº 1.396/2007.

§ 4º - Os demais servidores, necessários às funções administrativas da OGM-VC serão recrutados dentre os integrantes do Quadro de Provimento Efetivo, e lotados de acordo com as demandas do Órgão.

**Art. 3º** - Para o exercício de suas atividades, a OGM-VC poderá recorrer à Procuradoria Geral do Município para assessoria ou consultoria jurídica, visando orientar o encaminhamento das demandas oriundas do desenvolvimento de suas atribuições.





# MUNICÍPIO DE VITÓRIA DA CONQUISTA/BA

www.pmvc.com.br

## LEI N° 1.612/2009

**Art. 4°** - Todos os Órgãos da Administração, pelos respectivos Titulares ou por servidores por eles especialmente designados, prestarão assistência à Ouvidoria Geral do Município, visando responder às demandas referentes às questões específicas de cada Secretaria.

### CAPÍTULO III DA COMPETÊNCIA

**Art. 5°** - A Ouvidoria Geral do Município possui as competências definidas no artigo 37 da Lei 1.270, de 27 de dezembro de 2004, a saber:

- I. Promover a comunicação entre a comunidade e a Administração Pública, visando à participação popular no processo de gestão;
- II. Avaliar os indicadores de desempenho municipal, com vista à melhoria do padrão de qualidade dos serviços prestados;
- III. Identificar as necessidades, sugestões e reclamações dos cidadãos, objetivando o fortalecimento da relação com a Administração e a sociedade;
- IV. Apurar e encaminhar as denúncias de irregularidades provenientes da sociedade;
- V. Decodificar as ansiedades e demandas dos munícipes, traduzindo as suas expectativas com relação aos serviços prestados pela Prefeitura;
- VI. Zelar pela transparência e a postura ética dos atos do Governo;
- VII. Apurar e sanar os atos irregulares internos, promovendo os levantamentos necessários para atingir seu objetivo;

### CAPÍTULO IV DAS ATRIBUIÇÕES

**Art. 6°** - A Ouvidoria Geral do Município terá as seguintes atribuições:

- I. Receber denúncias, reclamações, elogios, comentários e sugestões dos usuários, interpretá-los e buscar soluções para cada caso, visando ao aprimoramento do processo de prestação do serviço público;





# MUNICÍPIO DE VITÓRIA DA CONQUISTA/BA

www.pmvc.com.br

## LEI Nº 1.612/2009

- II. Contribuir para o aprimoramento da qualidade dos serviços prestados;
- III. Buscar a satisfação do cidadão que utiliza os serviços públicos;
- IV. Informar adequadamente ao Prefeito, através do Ouvidor, sobre os indicativos de satisfação dos usuários;
- V. Encaminhar aos Órgãos da Administração suas gestões face ao quanto apurado nos procedimentos, visando soluções para as demandas apresentadas;
- VI. Encaminhar ao Gabinete Civil relatório trimestral do desempenho do serviço.

### CAPÍTULO V DAS ATRIBUIÇÕES DO OUVIDOR GERAL

**Art. 7º** - Ao Ouvidor Geral do Município compete:

- I. Representar os interesses do cidadão perante a Administração Municipal;
- II. Exercer sua função como legítimo representante dos interesses do cidadão, atendendo aos princípios constitucionais da legitimidade, legalidade, imparcialidade, moralidade, publicidade e eficiência;
- III. Investigar imparcialmente cada denúncia com a missão de descobrir os fatos e recomendar uma resolução apropriada;
- IV. Zelar pelo cumprimento da justiça, combatendo a iniquidade, pacificando conflitos latentes e pesquisando modos de aperfeiçoar o sistema administrativo;
- V. Exercer o papel de negociador e mediador com bom senso;
- VI. Manter postura ética, com respeito, discrição, prudência, transparência e sigilo;
- VII. Zelar pela qualidade dos serviços públicos;
- VIII. Inteirar-se do funcionamento geral dos Órgãos da Administração para exercer suas funções com competência, credibilidade e maturidade;





# MUNICÍPIO DE VITÓRIA DA CONQUISTA/BA

www.pmvc.com.br

## LEI Nº 1.612/2009

- IX. Informar ao Prefeito e aos Secretários sobre os pontos críticos dos serviços, considerando a avaliação que a população faz dos mesmos;
- X. Participar das instâncias do Governo Municipal caracterizadas como instâncias de avaliação, informação e decisão das políticas públicas implementadas pela Administração;
- XI. Participar das reuniões de Secretários convocadas pelo Prefeito, para inteirar-se do andamento de todas as ações e definições do Governo Municipal;
- XII. Exercer outras atividades correlatas.

### CAPÍTULO VI DO PÚBLICO ATENDIDO PELA OUVIDORIA

**Art. 8º** - A Ouvidoria atenderá a dois tipos de públicos:

- I. Público Interno: servidores, contratados e agentes políticos da Prefeitura Municipal de Vitória da Conquista;
- II. Público externo: pessoas ou grupos de pessoas que demandam os serviços oferecidos pela Prefeitura Municipal.

### CAPÍTULO VII DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

**Art. 9º** - A Ouvidoria Geral do Município funcionará nos dias e horários dos serviços da Administração Municipal, devendo a sua sede ser amplamente divulgada para a população.

**Art. 10** - As reclamações, queixas, sugestões, elogios e denúncias recebidas, serão processadas no Sistema da Ouvidoria;

**Art. 11** - Após examinar a manifestação e verificar a procedência, o expediente será encaminhado ao Órgão competente que responderá em prazo fixado pela Ouvidoria, de acordo com a complexidade da questão, entre 02 a 05 dias úteis.

§ 1º - O prazo poderá ser estendido em razão da natureza da solicitação, a critério da Ouvidoria.





# MUNICÍPIO DE VITÓRIA DA CONQUISTA/BA

www.pmvc.com.br

## LEI Nº 1.612/2009

§ 2º - O interessado terá acesso à informação sobre o andamento da sua demanda, a qual será solucionada no mais curto espaço de tempo possível.

§ 3º - As denúncias formuladas sem identificação, se de aparente relevância, serão consideradas, apuradas e caso constatada a veracidade, encaminhadas ao Órgão competente, não havendo, porém, retorno ao denunciante.

**Art. 12** - A Ouvidoria poderá, a qualquer tempo, solicitar as informações necessárias para o acompanhamento das providências adotadas pelas Secretarias, Órgãos, Serviços, Programas ou qualquer Entidade vinculada à Administração Municipal em razão de reclamação, sugestão ou denúncia.

### CAPITULO VIII DO ACESSO

**Art. 13** - O acesso do cidadão à Ouvidoria será facilitado por meio dos seguintes canais de comunicação:

- I. atendimento presencial;
- II. atendimento telefônico, pelo sistema 0800;
- III. internet;
- IV. fax;
- V. correspondência;

Parágrafo único - Para garantir o acesso de todos os munícipes, sobretudo os da Zona Rural, será programado atendimento da Ouvidoria Itinerante.

### TÍTULO II DO CONSELHO CIDADÃO

**Art. 14** – Fica criado o Conselho Cidadão da Ouvidoria Geral do Município de Vitória da Conquista, composto pelo Ouvidor Geral e por 07 (sete) membros, representantes da sociedade civil, com finalidades precípuas de acompanhar os trabalhos da





# MUNICÍPIO DE VITÓRIA DA CONQUISTA/BA

www.pmvc.com.br

## LEI Nº 1.612/2009

Ouvidoria Geral, formular críticas e sugestões para aprimoramento de seus serviços, além de se constituir como um canal permanente de comunicação com a comunidade.

§ 1º - Os membros do Conselho Cidadão serão escolhidos e nomeados pelo Prefeito Municipal, com base numa lista, contendo nomes de representantes de diversos segmentos da sociedade tais como: educação, saúde, direitos humanos, religião, justiça e movimentos sociais ligados às áreas urbana e rural, elaborada pela Ouvidoria Geral juntamente com o Gabinete do Prefeito, para um mandato de 2 (dois) anos, permitida recondução.

§ 2º - A nomeação de que trata o § 1º deste artigo recairá sobre pessoas de reputação ilibada e reconhecido senso de justiça, conhecedoras da realidade da Cidade e notoriamente compromissadas com os princípios e atribuições da Ouvidoria Geral.

§ 3º - Os membros do Conselho Cidadão não podem pertencer ao Quadro Efetivo, contratados, nem possuir cargo de confiança na Administração Municipal.

§ 4º - Os membros do Conselho Cidadão da Ouvidoria Geral do Município não receberão remuneração sendo suas atividades consideradas de relevante interesse social.

**Art.15** - Compete ao Conselho Cidadão, dentre outras, as seguintes atribuições:

- I. Discutir e sugerir formas de atuação da Ouvidoria Geral do Município, obedecendo-se o quanto previsto nesta lei;
- II. Recomendar e assessorar ações que possam colaborar para inibição e coibição de eventuais irregularidades;
- III. Buscar estratégias para o aprimoramento do atendimento à população;
- IV. Emitir parecer, quando necessário, sobre questões relevantes da Ouvidoria Geral;
- V. Aprovar relatórios periódicos referentes às ações desenvolvidas pela Ouvidoria.

§ 1º - Os membros do Conselho Cidadão poderão também trazer demandas oriundas dos segmentos a que representem.





# MUNICÍPIO DE VITÓRIA DA CONQUISTA/BA

www.pmvc.com.br

## LEI Nº 1.612/2009

§ 2º - O funcionamento do Conselho Cidadão da Ouvidoria Geral do Município constará de Regimento Interno a ser elaborado pelos seus membros, juntamente com a Ouvidoria Geral, submetido à aprovação por Decreto do chefe do Executivo Municipal.

### TÍTULO III DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

**Art. 16** - Para a implantação da Ouvidoria Geral do Município, o Poder Público Municipal poderá desenvolver projetos e parcerias, destinados à execução de atividades específicas, ficando autorizado a celebrar convênios com entidades governamentais e não-governamentais.

**Art. 17** - A Administração Municipal consignará nos orçamentos anuais e plurianuais dotações orçamentárias para prover a manutenção e o funcionamento da Ouvidoria Geral do Município.

**Art. 18** - Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação, ficando revogadas as disposições em contrário.

Gabinete do Prefeito Municipal de Vitória da Conquista, 19 junho de 2009.

  
Guilherme Merlezes de Andrade  
Prefeito

