



*Construindo uma nova história*

**LEI Nº 507/2022**

**MATUREIA (PB), 29 DE JULHO DE 2022.**

**cria a Ouvidoria – Geral do Município de Matureia-PB, conforme previsto na Lei Federal Nº 13.460, de 26 de Junho de 2017 e dá outras providências.**

Na condição de **PREFEITO MUNICIPAL DE MATUREIA**, faço saber que a Câmara Municipal aprovou e **EU SANCIONO** a seguinte lei:

## **CAPÍTULO I**

### **DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

**Art. 1º.** Fica instituída a Ouvidoria-Geral do Município de Matureia, órgão vinculado ao Gabinete do Prefeito, responsável, prioritariamente, pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados, sob qualquer forma ou regime, pela Administração Pública Direta, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.

**Art. 2º.** 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 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;



*Construindo uma nova história*

**VIII** - elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

**IX** - solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração.

## **CAPÍTULO II**

### **DAS FINALIDADES DA OUVIDORIA**

**Art. 3º.** São atribuições da Ouvidoria-Geral do Município de Matureia:

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

**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 informação, na forma do inciso I deste artigo;

**III** - manter sigilo, quando solicitado, sobre as reclamações ou denúncias, bem como sobre sua fonte, providenciando, junto aos órgãos competentes, proteção aos denunciantes;

**IV** - informar ao interessado as providências adotadas em razão de seu pedido, excepcionados os casos em que a lei assegurar o dever de sigilo;

**V** - recomendar aos órgãos da Administração a adoção de mecanismos que dificultem e impeçam a violação do patrimônio público e outras irregularidades comprovadas;

**VI** - elaborar e publicar anualmente no órgão de publicação oficial do Município, relatório de suas atividades e avaliação da qualidade dos serviços públicos municipais;

**VII** - realizar cursos, seminários, encontros, debates e pesquisas versando sobre assuntos de interesse da Administração Municipal no que tange ao controle da coisa pública;

**VIII** - coordenar ações integradas com os diversos órgãos da municipalidade, a fim de encaminhar, de forma intersetorial, as reclamações dos munícipes que envolvam mais de um órgão da administração direta;

**IX** - comunicar ao órgão da administração direta 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 relativo às reclamações, denúncias e representações recebidas.

**Art. 4º.** Com vistas à realização dos seus objetivos, a Ouvidoria-Geral deve:

**I** - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos;

**II** - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.



*Construindo uma nova história*

### **CAPÍTULO III**

#### **DA ESTRUTURA ADMINISTRATIVA DA OUVIDORIA**

**Art. 5º.** A estrutura administrativa da Ouvidoria-Geral do Município será composta por um servidor, que será designado pelo Prefeito Municipal dentre os servidores efetivos da Prefeitura, com conhecimento técnico e reputação ilibada.

**Art. 6º.** O Ouvidor da Prefeitura Municipal de Matureia atuará com autonomia e independência dentro de sua função, devendo firmar compromisso público de:

- I - manter sigilo sobre os processos que estiver sobre sua responsabilidade;
- II - atuar com observância exclusiva ao interesse público;
- III - não se manifestar publicamente sobre processos e assuntos que estejam sob sua responsabilidade;
- IV - manter conduta profissional ética e reputação ilibada mediante responsabilidade funcional no cuidado com os processos que lhe são afetos.

**Art. 7º.** Compete à função de Ouvidor do Município:

- I - propor aos órgãos da Administração, resguardadas as respectivas competências, a instauração de sindicâncias, inquéritos e outras medidas destinadas à apuração das responsabilidades administrativas, civis e criminais;
- II - 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;
- III - recomendar a adoção de providências que entender pertinentes, necessárias ao aperfeiçoamento dos serviços prestados à população pela Administração do Município;
- IV - recomendar aos órgãos da Administração Direta a adoção de mecanismos que dificultem e impeçam a violação do patrimônio público e outras que possam ocasionar prejuízo ao erário;
- V - outras atividades correlatas relacionadas com a atividade de ouvidoria.

**Art. 8º.** Para a consecução dos seus objetivos, a Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Matureia atuará:

- I - por iniciativa própria;
- II - por solicitação do Prefeito ou dos secretários e diretores municipais;
- III - em decorrência de denúncias, reclamações ou representações de qualquer do povo e/ou de entidades representativas da sociedade.

**Art. 9º.** Os atos oficiais da Ouvidoria serão publicados na imprensa oficial e no site do Município, em espaço próprio reservado ao órgão.



*Construindo uma nova história*

## CAPÍTULO IV

### DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

**Art. 10.** A Ouvidoria deverá receber analisar e responder às manifestações em linguagem clara e objetiva.

**Art. 11.** Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei sob pena de responsabilidade do agente público.

§ 1º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação da manifestação.

§ 2º A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

§ 3º No caso de manifestação feita por meio eletrônico, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá ser requerido meio de certificação da identidade do requerente.

§ 4º As manifestações apresentadas em outros órgãos da Administração deverão ser protocolizadas e encaminhadas imediatamente à Ouvidoria-Geral do Município, sob pena de responsabilidade do agente faltoso.

**Art. 12.** As manifestações poderão ser apresentadas por meio dos seguintes canais de comunicação:

- I - por meio de formulário eletrônico, disponível no site FALA BR;
- II - no posto de atendimento presencial exclusivo;
- III - através de telefone.

**Parágrafo único.** A manifestação feita verbalmente será, imediatamente, reduzida a termo.

**Art. 13.** Recebida a manifestação a Ouvidoria deverá classificá-la como reclamação, denúncia, sugestão, elogio e solicitação, de acordo com as definições constantes nesta Lei.

§ 1º A classificação atribuída pelo usuário quando do encaminhamento da manifestação poderá ser alterada pela Ouvidoria se verificado que não está adequada.

§ 2º As manifestações serão encaminhadas às autoridades responsáveis para as devidas providências, se for o caso.

**Art. 14.** O procedimento de análise das manifestações observará os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

**Parágrafo único.** A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende as seguintes etapas:



*Construindo uma nova história*

- I - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;
- II - emissão de comprovante de recebimento da manifestação com o respectivo número de protocolo;
- III - análise e obtenção de informações, quando necessário;
- IV - decisão administrativa final;
- V - ciência ao usuário.

**Art. 15.** A Ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até trinta dias contados do recebimento, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período.

§ 1º Recebida à manifestação, a Ouvidoria deverá realizar análise prévia e, caso necessário, no prazo máximo de cinco dias, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

§ 2º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, em até dez dias a contar do seu recebimento a Ouvidoria deverá solicitar a complementação de informações que deverá ser atendida em até vinte dias, sob pena de arquivamento da manifestação.

§ 3º O Pedido de complementação de informações interrompe uma única vez o prazo previsto no caput deste artigo, que passará a contar novamente a partir da resposta do usuário, sem prejuízo de complementações supervenientes.

§ 4º A Ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente aos agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

## CAPÍTULO V

### DO RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA

**Art. 16.** A Ouvidoria-Geral deverá elaborar, anualmente, até o final do mês de dezembro, relatório de gestão, que irá consolidar as informações referentes ao recebimento, análise e resposta às manifestações recebidas e, com base nelas, apontará as falhas e sugerirá melhorias na prestação dos serviços públicos.

**Art. 17.** O relatório de gestão deverá indicar, ao menos:

- I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II - os motivos das manifestações;
- III - a análise dos pontos recorrentes;
- IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

**Art. 18.** O relatório de gestão será:



*Construindo uma nova história*

- I - encaminhado ao Prefeito Municipal;
- II - disponibilizado integralmente na página oficial do Município na internet.
- III- publicado no Diário Oficial do Município de Matureia - PB;

## **CAPÍTULO VI**

### **DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Art. 19.** A Ouvidoria-Geral do Município divulgará no prazo de 90 dias a contar da entrada em vigor desta Lei a sua Carta de Serviços ao Usuário que tem como objetivo informar sobre os serviços prestados pela Ouvidoria, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário conterá informações claras e precisas em relação aos serviços da Ouvidoria e atenderão as exigências mínimas previstas no art. 7º da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação no sítio eletrônico do Município na internet.

**Art.20.** Esta Lei poderá ser regulamentada por Decreto, no que couber.

**Art.21.** As despesas decorrentes desta Lei serão suportadas por dotações orçamentárias próprias.

**Art.22.** Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogando as disposições em contrário.

**GABINETE DO PREFEITO MUNICIPAL DE MATUREIA (PB), EM 29 DE JULHO DE 2022.**

**JOSÉ PEREIRA FREITAS DA SILVA**  
**PREFEITO CONSTITUCIONAL**