

**LEI MUNICIPAL Nº 1.540/2023, DE 08 DE MAIO DE 2023.**

**Estrutura a Ouvidoria-Geral do Município de Agrestina, o cargo de Ouvidor-Geral e dá outras providências.**

**O PREFEITO MUNICIPAL DE AGRESTINA, ESTADO DE PERNAMBUCO**, no uso de suas atribuições legais, conferidas pelo art. 53 da Lei Orgânica Municipal, **FAZ SABER** que o Poder Legislativo Aprovou e Eu **SANCIONO** a seguinte Lei:

**Art. 1º** Fica estabelecido a estruturação da Ouvidoria Geral do Município de Agrestina – OGMA, órgão vinculado à Secretaria Municipal da Casa Civil que se regerá por esta Lei e pelas normas e procedimentos que adotar e demais disposições legais pertinentes.

**Art. 2º** Fica definido, no quadro de servidores comissionados, o cargo de provimento em comissão de Ouvidor Municipal, símbolo CC-4, com vencimento mensal de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais), de livre nomeação e exoneração pelo Chefe do Poder Executivo Municipal.

**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 no prestação e acompanhamento de tais serviços;

**V** – reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;



**VI** – denúncia: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

**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;

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

## CAPÍTULO II

### DA OUVIDORIA MUNICIPAL

**Art. 4º** A Ouvidoria-Geral é o órgão responsável, de forma prioritária, pelo tratamento 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 inciso I do § 3º do art.37 da Constituição Federal, podendo receber, ainda, sugestões e elogios.

**Art. 5º** A Ouvidoria-Geral do Município de Agrestina tem as seguintes atribuições:

**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, acompanhamento e cooperação 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(a) cidadão(ã) informado(a) sobre o andamento e o resultado das reclamações, sugestões, solicitações e denúncias apresentadas;

**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-Geral 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 à Secretaria da Casa Civil, que o encaminhará ao Gabinete do(a) Prefeito(a) Municipal;

**XI** – promover a divulgação de suas atividades;

**Parágrafo único.** Não serão objeto de apreciação, por parte da Administração Municipal, as questões pendentes de decisão judicial.

**Art. 6º** As manifestações dos usuários observarão os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução, especialmente sobre:

**I** – recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;

**II** – emissão de comprovante de recebimento da manifestação com o número de protocolo;

**III** – análise e obtenção de informações, quando necessário;

**IV** – acompanhamento do pedido pela internet;

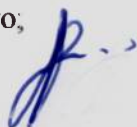
**V** – decisão administrativa final;

**VI** – ciência ao usuário, e

**VII** – satisfação do usuário.

**Art. 7º** As manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral serão encaminhadas às unidades envolvidas para que possam:

**I** – no caso de reclamações: explicar o fato, corrigi-lo ou não reconhecê-lo como verdadeiro;



**II** – no caso de denúncias: receber, examinar e encaminhar às unidades administrativas competentes do órgão ou entidade;

**III** – no caso de sugestões: adotá-las, estudá-las ou justificar a impossibilidade de sua adoção;

**IV** – no caso de consultas: responder às questões dos solicitantes; e

**V** – no caso de elogios: conhecer os aspectos positivos e admirados da atividade ou do trabalho.

**Parágrafo único.** Em se tratando, as manifestações, de denúncias e reclamações referentes aos dirigentes, servidores ou atividades e serviços prestados pelo órgão ou entidade, a Ouvidoria-Geral dará o devido encaminhamento aos órgãos de controle e de correição, no âmbito institucional, para adoção das medidas cabíveis.

**Art. 8º** A manifestação do usuário poderá ser apresentada nos seguintes canais de comunicação:

**I** – por meio de formulário eletrônico, disponível no Sistema de Ouvidoria-Geral;

**II** – por correspondência enviada para o endereço eletrônico da Ouvidoria-Geral;

**III** – no Posto de Atendimento Presencial Exclusivo.

**Art. 9º** A identificação completa do usuário não é obrigatória, mas é desejável, na medida em que contribui com a instrução das manifestações.

§ 1º O anonimato será garantido quando solicitado, nos termos da Lei.

§ 2º A identificação do usuário seguirá a seguinte denominação:

**I** – identificada: quando o cidadão informa um meio de contato e autoriza sua identificação;

**II** – sigilosa: quando o cidadão informa um meio de contato e solicita que seja guardado sigilo sobre a sua identificação; e

**III** – anônima: quando o cidadão não informa um meio de contato.

§ 3º Entende-se como meio de contato, nos termos do § 2º deste artigo, o endereço, número de telefone e/ou celular e e-mail do usuário.



§ 4º O não cumprimento do disposto no presente artigo sujeitará o dirigente de órgão ou entidade, setor ou servidor à apuração de sua responsabilidade, por meio dos procedimentos administrativos pertinentes, mediante representação da Ouvidoria-Geral.

**Art. 10.** As manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral poderão ser complementadas pelo usuário, por solicitação da Ouvidoria, quando esta identificar que os subsídios são insuficientes para atendimento da demanda por parte da Administração.

**Parágrafo único.** As informações complementares deverão ser prestadas pelo usuário no prazo de 10 (dez) dias úteis, a contar do dia em que o usuário tomou ciência da manifestação da Ouvidoria-Geral.

**Art. 11.** As manifestações dos usuários recebidas pela Ouvidoria-Geral serão analisadas e extintas quando não for competência da Administração Pública Municipal.

**Art. 12.** Caberá aos interlocutores as seguintes atribuições:

- I – cumprir as manifestações no prazo previsto na respectiva demanda;
- II – prestar esclarecimentos relacionados com o conteúdo das manifestações do usuário;
- III – complementar as manifestações, quando solicitado pelo usuário.

## SEÇÃO I

### DO PROCEDIMENTO DAS DENÚNCIAS

**Art. 13.** As denúncias recebidas pela Ouvidoria-Geral serão objeto de averiguação, desde que contenham os seguintes requisitos mínimos:

- I – identificação do órgão/entidade e/ou do servidor público da Administração Municipal, cujo ato ou conduta tenha sido apontado irregular ou contrário à ética e aos princípios que norteiam a Administração Pública; e
- II – fundamentação mínima que possibilite a averiguação dos fatos relatados, descrita de forma clara, simples e objetiva.

**Art. 14.** As denúncias recebidas pela Ouvidoria-Geral poderão ser extintas sem apreciação quando:

- I – não for da competência da Administração Pública Municipal;
- II – não apresentar elementos mínimos indispensáveis a sua apuração;



**III – o denunciante:**

- a) deixar de expor os fatos conforme a verdade;
- b) deixar de proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;
- c) agir de modo temerário; e
- d) deixar de prestar as informações complementares no prazo de 10 (dez) dias úteis.

**SEÇÃO II**

**DOS PRAZOS**

**Art. 15.** Na tramitação das manifestações recebidas devem ser observados os seguintes prazos:

**I – 3 (três) dias úteis** para a Ouvidoria-Geral registrar no sistema as manifestações recebidas, quando não for possível fazer o registro on-line simultaneamente à manifestação;

**II – 30 (trinta) dias úteis** para responder ao usuário do serviço público, prazo que poderá ser prorrogado de forma justificada uma única vez, por igual período;

**§ 1º** A Ouvidoria-Geral poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis, de forma justificada, uma única vez, por igual período.

**§ 2º** Nos prazos estabelecidos nesta lei serão observadas as seguintes regras:

**I –** havendo calamidade pública os prazos poderão ser excedidos ou prorrogados;

**II –** decorrido o prazo extingue-se o direito de resposta do agente público, ficando assegurado ao mesmo provar que não o realizou por justa causa;

**III –** considera-se justa causa o evento alheio à vontade do agente público;

**IV –** salvo disposição em contrário os prazos serão contados excluindo o dia do começo e incluindo o dia do vencimento;

**V -** as férias e as licenças do servidor público envolvido no procedimento reclamatório, suspenderão os prazos estabelecidos no presente artigo;



VI – os dias do começo e do vencimento do prazo serão protraídos para o primeiro dia útil seguinte, se coincidirem com dia em que o expediente nos órgãos públicos for encerrado antes ou iniciado depois da hora normal ou houver indisponibilidade da comunicação eletrônica.

### SEÇÃO III

#### DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

**Art. 16.** Os órgãos e entidades da Administração Municipal deverão observar e procurar manter os serviços prestados, nos seguintes aspectos:

I – satisfação do usuário com o serviço prestado;

II – qualidade do atendimento prestado ao usuário;

III – cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;

IV – quantidade de manifestações de usuários;

V – medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

**Art. 17.** A pesquisa de satisfação será realizada uma vez ao ano e seus resultados estatísticos serão disponibilizados no Portal da Transparência do Município.

### SEÇÃO IV

#### DO RELATÓRIO DE GESTÃO

**Art. 18.** A Ouvidoria-Geral deverá elaborar, anualmente, relatório de gestão que aponte falhas e proponha melhorias nas prestações de serviços públicos relativos às manifestações encaminhadas por usuários.

**Art. 19.** O relatório de gestão deverá indicar, no mínimo:

I – o número de manifestações recebidas no ano;

II – os motivos das manifestações;

III – a análise dos pontos recorrentes; e



**IV** – as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

**Art. 20.** O relatório de gestão será:

**I** – encaminhado, até o dia 20 do mês de dezembro do respectivo ano, à autoridade máxima do órgão a que pertence à unidade de ouvidoria; e

**II** – disponibilizado integralmente na internet.

### **CAPÍTULO III**

#### **DO OUVIDOR-GERAL**

**Art. 21.** A Ouvidoria-Geral do Município será dirigida pelo Ouvidor-Geral, cargo comissionado, símbolo CC-4, de livre nomeação e exoneração, que será nomeado pelo Prefeito Municipal, conforme o Decreto nº 471 de 06 de setembro de 2017 e Art. 37, § 2º da Lei Municipal 579 de 20 de julho de 2017.

§ 1º O Prefeito Municipal poderá, por sua liberalidade, designar um servidor do quadro de servidores efetivos para exercer a função de Ouvidor-Geral do Município, o qual poderá optar entre receber os vencimentos do cargo comissionado ou de Função Gratificada (FG), nos termos do art. 22 da Lei Municipal nº 1.234/2014, a qual não incorpora aos vencimentos do servidor sob qualquer hipótese.

§ 2º A jornada de trabalho do Ouvidor-Geral é de 40 (quarenta) horas semanais.

§ 3º Em caso de férias ou afastamento superiores a 30 (trinta) dias, será designado seu substituto provisório.

**Art. 22.** O Ouvidor-Geral, no exercício de suas funções, deverá guardar sigilo referente às informações levadas a seu conhecimento, nos casos em que a lei e o usuário expressamente o requerer.

**Art. 23.** Compete ao Ouvidor-Geral do Município:

**I** – propor à Secretaria competente 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 às 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

### DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

**Art. 24.** A Ouvidoria-Geral do Município atuará no sentido de orientar os órgãos públicos quanto à obrigatoriedade de divulgar Carta de Serviços ao Usuário.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem a finalidade de informar o usuários sobre os serviços prestados pelo órgão, as formas de acesso aos serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário deverá conter informações claras e precisas sobre cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, as seguintes informações:

I – serviços oferecidos;

II – requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;

III – principais etapas para processamento do serviço;

IV – previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;

V – forma de prestação do serviço; e



VI – locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

§ 3º Além das informações descritas no § 2º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

I – prioridades de atendimento;

II – previsão de tempo de espera para atendimento;

III – mecanismos de comunicação com os usuários;

IV – procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários; e

V – mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

§ 4º A Carta de Serviços ao Usuário será atualizada periodicamente e com divulgação permanente mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na Internet.

§ 5º A Ouvidoria-Geral do Município estabelecerá regulamento específico dispondo sobre a operacionalização da Carta de Serviços ao Usuário.

## CAPÍTULO V

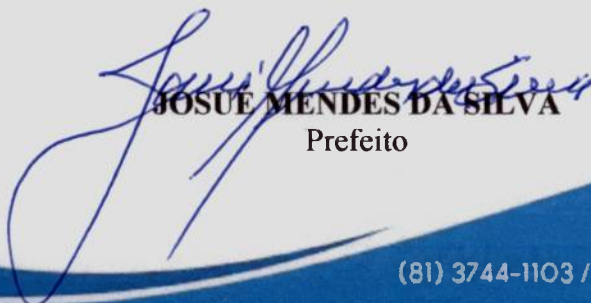
### DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

**Art. 25.** A Ouvidoria elaborará seu regimento interno no prazo de 60 (sessenta) dias após a publicação desta Lei, o qual será submetido à apreciação do Prefeito Municipal, que o instituirá por Decreto.

**Art. 26.** Fica extinto o cargo de ouvidor municipal previsto no anexo I da Lei 1.215/2013.

**Art. 27.** Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogando as disposições em contrário.

**Palácio Municipal Prefeito Sinval Ribeiro de Melo.**  
Gabinete do Prefeito, em 08 de maio de 2023.



**JOSUÉ MENDES DA SILVA**  
Prefeito

**LEI MUNICIPAL Nº 1.540 DE 08 DE MAIO DE 2023.**

**PUBLICAÇÃO**

**O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE AGRESTINA**, Estado de Pernambuco, no uso de suas atribuições legais, conferidas pelo art. 53, inciso IV, da Lei Orgânica Municipal, **FAZ SABER** que o Poder Legislativo Aprovou e Eu Sanciono e Publico no Quadro de Publicação desta Prefeitura, a Lei Municipal nº. 1.540 de 08 de maio de 2023, que *“Estrutura a Ouvidoria-Geral do Município de Agrestina, o cargo de Ouvidor-Geral e dá outras providências”*.

**Palácio Municipal Prefeito Sinval Ribeiro de Melo.**  
Gabinete do Prefeito, em 08 de maio de 2023.



**JOSUE MENDES DA SILVA**  
Prefeito Municipal