

**LEI Nº 610/2022 DE 31 DE MAIO DE 2022.**

EMENTA: Dispõe sobre a criação, a estrutura, o funcionamento e regulamentação da Ouvidoria Geral do Município de Camocim de São Félix, e dá outras providências.

**Eu Giorge do Carmo Bezerra, Prefeito do Município de Camocim de São Félix-PE, no uso de minhas atribuições legais, conferidas pela Lei Orgânica Municipal, faço saber que a Câmara Municipal de Vereadores aprovou e eu sanciono a presente Lei:**

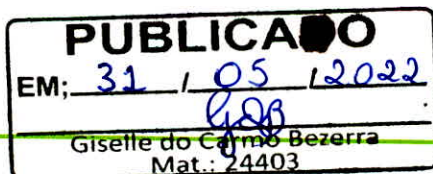
Capítulo I

**DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º Fica criada a Ouvidoria Geral do Município de Camocim de São Félix, vinculada à autoridade máxima do órgão com a finalidade de exercer as competências definidas nos capítulos III e IV da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, bem como coordenar as atividades de ouvidoria, através de um sistema integrado, que possibilite receber sugestões, elogios, reclamações, solicitações e denúncias, sobre o desempenho de órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal, visando garantir e ampliar o acesso do cidadão na busca efetiva de seus direitos, atuando enquanto ferramenta de gestão e instrumento de controle social e transparência, além de propor melhorias contínuas na prestação do serviço público municipal.

§ 1º. Sujeitam-se ao disposto neste Regulamento os órgãos da administração direta, as autarquias, as fundações públicas, empresas públicas e de economia mista, controladas direta ou indiretamente pelo município, existentes ou que venham a ser criadas, e as demais entidades prestadoras de serviços públicos.

§ 2º. Os órgãos e as entidades da administração pública municipal e as demais entidades prestadoras de serviços públicos assegurarão ao usuário dos serviços públicos o direito à participação na administração pública direta e indireta, bem como a existência de mecanismos efetivos e ágeis de proteção e defesa dos direitos dos usuários de serviço público.



**TRABALHANDO A SERVIÇO DO POVO**

  
Giorge do Carmo Bezerra  
PREFEITO-

§ 3º. Todos os órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal estão sujeitos ao atendimento das demandas da OGM e deverão prestar-lhe informações nos prazos e condições estipulados neste Regulamento.

§ 4º. A Secretaria Municipal de Saúde manterá o uso do sistema de ouvidoria próprio do SUS (Sistema Único de Saúde), que tratará, exclusivamente, das questões relacionadas a esta área e, paralelamente, sempre que demandada pela OGM, prestar-lhe-á atendimento nos prazos e condições especificados neste Regulamento.

§5º Parágrafo único. No exercício de suas competências, a Ouvidoria observará os seguintes princípios e diretrizes:

I - autonomia no exercício de suas atribuições;

II - foco na defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, dos titulares de dados pessoais e dos denunciante;

III - ação proativa para o aprimoramento da transparência; e

IV - máxima presteza e eficiência no atendimento aos cidadãos.

Art. 2º Para os efeitos desta norma, considera-se:

I – administração pública: órgão ou entidade integrante da administração pública de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, a Advocacia Pública e a Defensoria Pública;

II – agente público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;

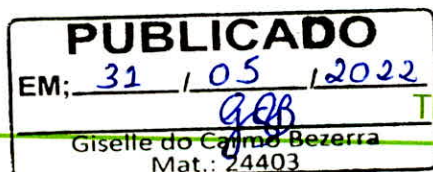
III – carta de serviço ao usuário: documento elaborado por uma organização pública que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados por ela, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos;

IV – denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

V – elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre a política ou o serviço público oferecido ou atendimento recebido;

VI – identificação: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica;

VII – interlocutor de ouvidoria: Servidor designado pela Unidade Gestora para receber as manifestações de ouvidoria, acompanhar o andamento da demanda até o seu término e enviar as respostas, dentro do prazo, à OGM;



TRABALHANDO A SERVIÇO DO POVO



George do Carmo Bezerra  
PREFEITO

VIII – manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios, solicitações e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;

IX – órgão apuratório: Corregedorias através de suas comissões permanentes ou temporárias, e outros órgãos responsáveis por apurar conduta funcional de agentes públicos e irregularidades técnicas e administrativas irregulares;

X – ouvidoria: instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública;

XI – política pública: conjunto de programas, ações e atividades desenvolvidas pelo Estado direta ou indiretamente, com a participação de entes públicos ou privados, que visam a assegurar determinado direito de cidadania, de forma difusa ou para determinado segmento social, cultural, étnico ou econômico;

XII – reclamação: demonstração de insatisfação relativa ao serviço público municipal;

XIII – serviço público: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;

XIV – solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração;

XV – sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos; e,

XVI – usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público.

## CAPÍTULO II

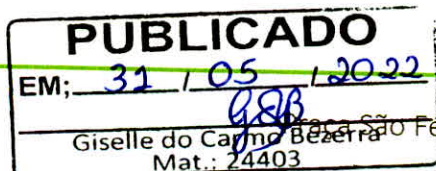
### DA ORGANIZAÇÃO E DA ESTRUTURA

Art. 3º A Ouvidoria contará com a seguinte estrutura mínima:

I - Espaço físico para atendimento presencial que permita discríção e a manutenção do sigilo do conteúdo das manifestações apresentadas, bem como acessibilidade a portadores de deficiência ou mobilidade reduzida;

II - Sistema informatizado com formulário próprio para permitir que o usuário possa registrar manifestações, relatos e petições a que se refere o inciso I do art. 2º desta norma, que disponha, no mínimo, dos seguintes requisitos:

a) acesso via internet;



**TRABALHANDO A SERVIÇO DO POVO**



Giselle do Carmo Bezerra  
-PREFEITO-

- b) geração automática de protocolo;
- c) meios para acompanhamento do andamento da demanda;
- d) controles e registros de acesso; e
- e) meios informatizados que permitam a pseudonimização ou anonimização das demandas recebidas.

III - Número de telefone e caixa de e-mail institucionais e permanentes com destinação única ao serviço de Ouvidoria.

§ 1º Os dados necessários para assegurar o acesso dos usuários aos meios de comunicação com a Ouvidoria serão publicados no site oficial do [órgão, ente ou entidade], em local de fácil acesso.

§ 2º A ouvidoria contará com corpo de servidores compatível com o adequado exercício das competências previstas nesta norma.

§ 3º Permite-se à Ouvidoria a utilização de base de dados e sistema informatizado cedidos por órgãos públicos, por meio de acordo de cooperação, ou pela filiação a rede de ouvidorias que forneçam esse serviço, desde que obedecidos critérios técnicos que garantam a segurança e o sigilo dos dados.

### Seção I

#### Das Atribuições da Ouvidoria

Art. 4º Compete à Ouvidoria Geral do Município (OGM) exercer, em especial, as seguintes atribuições:


I – Promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da legislação de regência;

II – garantir a todos os usuários caráter de sigilo, discrição e fidelidade quanto ao conteúdo e providências de suas manifestações;

III – monitorar e avaliar periodicamente a Carta de Serviços ao Usuário do órgão ou entidade a que esteja vinculada;

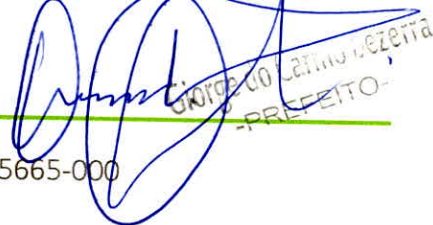
IV – analisar a qualidade das respostas das manifestações recebidas dos setores quanto à cordialidade, à correção textual e à coerência da resposta, retornando-as ao interlocutor de ouvidoria para providenciar a adequação, no caso de descumprimento de qualquer uma destas exigências;

V – processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial para o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário;

<b>PUBLICADO</b>
EM: 31 / 05 / 2022
 Praça São Félix, 20 - Centro, Camocim de São Félix - PE, 55665-000
Giselle do Carmo Bezerra
Mat.: 24403

**TRABALHANDO A SERVIÇO DO POVO**

Fone: (81) 3743-1156

  
Giselle do Carmo Bezerra  
-PREFEITO-

VI – promover políticas de capacitação e treinamento relacionadas às atividades de ouvidoria e de defesa do usuário de serviços públicos;

VII – manter sistema informatizado de uso obrigatório que permita o recebimento, a análise e a resposta das manifestações enviadas às unidades gestoras;

VIII – avaliar anualmente a prestação dos serviços públicos municipais;

IX – difundir a importância da ouvidoria como instrumento de participação e controle social da administração pública; e,

X – elaborar relatórios trimestrais das atividades desenvolvidas, dando a devida publicidade.

Art. 5º Com vistas à realização de seus objetivos, a Ouvidoria Geral do Município deverá:

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

II – elaborar, anualmente, Relatório de Ouvidoria, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Art. 6º O Relatório anual de Ouvidoria de que trata o inciso II do art. 5º deste Regulamento deverá indicar, no mínimo:

I – o número de manifestações recebidas no ano de referência;

II – os motivos das manifestações;

III – a análise dos pontos recorrentes; e,

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

Parágrafo único. O Relatório de Ouvidoria será: 12-1953

I – encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e

II – disponibilizado integralmente na internet, no Portal da Transparência.

Art. 7º A Ouvidoria Geral do Município (OGM) encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de 20 (vinte) dias, prorrogável por mais 10 (dez) dias de forma justificada.

Parágrafo único. Observado o prazo previsto no *caput*, a OGM 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 dias, prorrogável de forma justificada por mais 10 (dez) dias.

**TRABALHANDO A SERVIÇO DO POVO**

**PUBLICADO**

EM: 31 / 05 / 2022

Giselle do Carmo Bezerra  
Mat.: 24403

Praça São Félix, 20 - Centro, Camocim de São Félix - PE, 55665-000

Fone: (81) 3743-1156

Jorge do Carmo Bezerra  
PREFEITO  
Matrícula: 23990

Seção II

Do Recebimento, da Análise e da Resposta de Manifestações dos Usuários

Art. 8º Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos.

Art. 9º A manifestação será dirigida à Ouvidoria Geral do Município (OGM) e poderá ser feita preferencialmente por meio eletrônico, ou correspondência convencional, ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo.

Art. 10. A OGM assegurará ao usuário a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação.

§ 1º. A identificação do usuário é informação pessoal protegida com restrição de acesso.

§ 2º. São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a OGM.

Art. 11. Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos deste Regulamento, sob pena de responsabilidade do agente público.

Art. 12. Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

§ 1º. A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende:

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

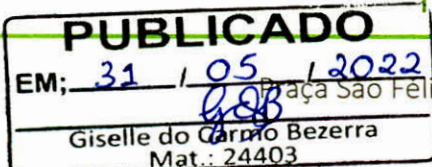
§ 2º. Não serão objeto de apreciação por parte da OGM, as questões pendentes de decisão judicial.

Seção III

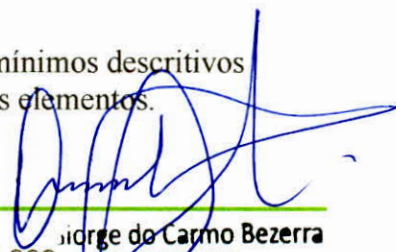
Das Denúncias

Art. 13. A denúncia recebida será tratada caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à administração pública chegar a tais elementos.

**TRABALHANDO A SERVIÇO DO POVO**



Placa São Félix, 20 - Centro, Camocim de São Félix - PE, 55665-000  
Fone: (81) 3743-1156



Jorge do Carmo Bezerra  
PREFEITO  
Matricula: 23990

§ 1º. No caso da denúncia, entende-se por conclusiva a resposta que contenha informação sobre o seu encaminhamento ao órgão apuratório competente, sobre os procedimentos a serem adotados e respectivo número que identifique a denúncia junto ao órgão apuratório, ou sobre o seu arquivamento.

§ 2º. Os órgãos apuratórios administrativos internos encaminharão à OGM o resultado final do procedimento de apuração da denúncia, a fim de dar conhecimento ao manifestante acerca dos desdobramentos de sua manifestação.

§ 3º. A OGM deverá informar ao Órgão Central do Sistema de Controle Interno do Município, a ocorrência de denúncia por ato praticado por agente público ocupante ou não de cargo em comissão ou função de confiança.

Art. 14. Para a condução das denúncias ou reclamações será verificada a pertinência das informações, para posterior encaminhamento aos órgãos responsáveis, com recomendação, se for o caso, de instauração de procedimentos administrativos.

### CAPÍTULO III

#### DAS RESPONSABILIDADE

##### Seção I

##### Dos Órgãos e Entidades Municipais

Art. 15. Os órgãos e entidades da administração pública municipal deverão prestar apoio e informações à Ouvidoria Geral do Município, em caráter prioritário e em regime de urgência desde que formalmente demandados.

Art. 16. Os órgãos e entidades municipais devem responder às manifestações de ouvidoria obedecendo aos seguintes prazos:

I – 12 (doze) dias corridos para responder à OGM as manifestações, contados do recebimento; e,

II – 2 (dois) dias corridos para devolver à OGM as manifestações, quando verificado não ser de sua área de atuação.

§ 1º. O prazo referido no inciso I deste artigo poderá ser prorrogado por mais 10 (dez) dias corridos, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o usuário.

§ 2º. O termo inicial do prazo referido no inciso I deste artigo começa a contar a partir do dia útil seguinte à data do recebimento do pedido pelo órgão ou entidade detentora da informação.

§ 3º. Se o termo final coincidir com dia de sábado, domingo ou feriado, o término do prazo se prorrogará automaticamente para o primeiro dia útil subsequente.

**PUBLICADO**

EM: 31 / 05 / 2022

Giselle do Carmo Bezerra  
Mat.: 24403

**TRABALHANDO A SERVIÇO DO POVO**

  
George do Carmo Bezerra  
PREFEITO

Matrícula: 23990

CAPÍTULO VII

**DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

Art.17 - A Ouvidoria é composta de um Ouvidor-Geral e um assessor técnico de Ouvidoria, todos cargos comissionados, designados pelo chefe do executivo.

Art. 18 - Para o desempenho das funções da Ouvidoria do Município de Camocim de São Félix, fica criado os seguintes cargos:

- 01 (um) Ouvidor Geral de livre provimento em comissão, com escolaridade de nível superior completo, nomeado pelo chefe do executivo, com vencimentos de R\$ 2.000,00
- 01 (um) assessor técnico de ouvidoria, com vencimentos de R\$ 1.500,00

Art. 19. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Camocim de São Félix, 31 de maio de 2022



**GEORGE DO CARMO BEZERRA**  
Prefeito

