



**Lei Municipal nº 1.178/2022 de 18/04/2022.**

**Ementa: “Cria a Ouvidoria-Geral do Município e dá outras Providências”.**

**O PREFEITO MUNICIPAL DE SIMPLÍCIO MENDES, MARCIO JOSÉ PINHEIRO MOURA**, no uso de suas atribuições legais previstas no Art. 66, itens I, IX, XIII e XV, da Lei Orgânica Municipal;

Faço saber que a Câmara Municipal aprovou e eu sanciono a seguinte lei;

### **CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 1º** - É criada a Ouvidoria-Geral do Município, vinculada à Controladoria Geral do Município de Simplicio Mendes, como órgão responsável, prioritariamente, pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, pela Administração Pública Direta e Indireta, 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 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 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;



VIII. Elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

IX. Solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração;

X. Pedido de Simplificação: Proposição de melhoria voltada à racionalização de exigências e de procedimento na prestação de serviços pela Administração Pública, eliminando formalidades desnecessárias para as finalidades almejadas.

## CAPÍTULO II DAS ATRIBUIÇÕES

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

I. Atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei nº 13.460, de 2017;

II. Promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

III. Acompanhar a prestação dos serviços públicos, visando a garantir a sua efetividade e propor medidas para o seu aperfeiçoamento;

IV. Receber, analisar e responder às manifestações a ela encaminhadas;

V. Encaminhar às autoridades competentes as manifestações, solicitar informações a respeito das mesmas, acompanhando o tratamento e a sua efetiva conclusão;

VI. Atender o usuário de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;

VII. Promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

**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.



### CAPÍTULO III DAS MANIFESTAÇÕES

**Art. 5º** - A Ouvidoria deverá receber, analisar e responder às manifestações em linguagem clara e objetiva.

**Art. 6º** - Não será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei sob pena de responsabilidade do agente público.

§ 1º. As manifestações serão identificadas, entretanto, não cabe à Ouvidoria fazer exigências quanto à identificação que inviabilizem sua apresentação.

§ 2º. São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação da manifestação.

§ 3º. 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.

§ 4º. 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.

§ 5º. 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. 7º** - As manifestações poderão ser apresentadas por meio dos seguintes canais de comunicação:

I. por meio de formulário eletrônico, que estará disponível no site oficial do Município de Simplicio Mendes, qual seja: [www.simpliciomendes.pi.gov.br](http://www.simpliciomendes.pi.gov.br);

II. por correspondência convencional;

III. no posto de atendimento presencial exclusivo;

IV. por endereço eletrônico.

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

**Art. 8º** - 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. 9º** - 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:

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. 10** - 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 a 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 20 (vinte) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

**Art. 11** - Quando a manifestação for denúncia, desde que contenha elementos mínimos de autoria e materialidade, deverá ser encaminhada para o órgão de controle interno e posteriormente ao controle externo para as devidas providências.

§ 1º. Esgotado o prazo de que trata essa Lei sem a conclusão do procedimento de apuração da denúncia pelo órgão de controle interno, considera-se como conclusiva a comunicação com o encaminhamento aos órgãos de controle competentes.

§ 2º. O órgão de controle interno encaminhará à Ouvidoria-Geral o resultado final do procedimento de apuração da denúncia que deverá dar conhecimento ao usuário acerca dos desdobramentos da sua manifestação.

#### **CAPÍTULO IV DO RELATÓRIO DE GESTÃO**

**Art. 12** - A Ouvidoria-Geral deverá elaborar, anualmente, no 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. 13** - 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. 14** - O relatório de gestão será:

I. encaminhado ao Prefeito Municipal;

II. disponibilizado integralmente na página oficial do Município na internet.

#### **CAPÍTULO V DA ORGANIZAÇÃO**

**Art. 15.** – A estrutura da Ouvidoria será composta de

*Antonio*



I- 01 (um) Ouvidor Geral Municipal;

§ 1º. Fica criado o cargo de Ouvidor Municipal que será de provimento em comissão, de livre nomeação e exoneração, o qual responderá pela titularidade e direção da Ouvidoria Geral Municipal, com remuneração básica mensal correspondente ao CC4 (Cargo Comissionado Nível 4);

§ 2º. O ocupante do cargo de Ouvidor Geral Municipal deverá possuir nível de escolaridade superior e não possuir antecedentes criminais que desabonem a sua reputação;

§ 3º. O Cargo de Ouvidor Municipal deverão ser exercido de preferência por servidor efetivo do Município;

§ 4º. O servidor efetivo nomeado para o cargo de Ouvidor Municipal, poderá optar pela remuneração de seu cargo acrescida de 20% (vinte por cento).

**Art. 16º** - A Ouvidoria contará com a seguinte estrutura mínima:

I. Espaço físico para atendimento presencial que permita discricção e a manutenção do sigilo do conteúdo das manifestações apresentadas;

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;

b) geração automática de protocolo;

c) meios para acompanhamento do andamento da demanda;

III. controles e registros de acesso; e

IV. meios informatizados que permitam a pseudonimização das demandas recebidas; e

V. 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 [www.simpliciomendes.pi.gov.br](http://www.simpliciomendes.pi.gov.br), em locais 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.

## **CAPÍTULO VI DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Art. 17** - A Ouvidoria-Geral divulgará no prazo de 60 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 atenderá 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.

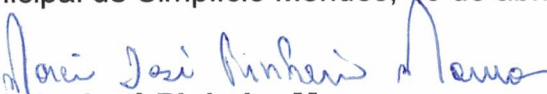
**Art. 18** - As autoridades ou servidores da Administração Municipal prestarão colaboração e informações à Ouvidoria-Geral do Município nos assuntos que lhe forem pertinentes, submetidos à apreciação de referido Órgão.

**Art. 19** - A instituição de unidades setoriais de Ouvidorias poderá ser feita ato regulamentador específico.

**Art. 20** - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se disposições em contrário.

Registre-se, Publique-se e Cumpre-se.

Gabinete do Prefeito Municipal de Simplicio Mendes, 18 de abril de 2022.

  
**Marcio José Pinheiro Moura**  
**Prefeito Municipal**