



## **LEI EXECUTIVO Nº 003/2023**

Dispõe sobre a criação da Ouvidora-geral do Município de Canavieira-PI.

### **CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 1º** É criada a Ouvidora-geral do Município de Canavieira- PI, vinculada ao Gabinete do Prefeito Municipal, 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.

### **CAPÍTULO II DAS ATRIBUIÇÕES**

**Art. 3º** São atribuições da Ouvidora-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 Ouvidora-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** Em nenhuma hipótese 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, disponível no site do município;

**II** – Por correspondência convencional;

**III** – No posto de atendimento presencial exclusivo;

**IV** – Telefone tarifado específico.

**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 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 ou 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 Ouvidora-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 Ouvidora-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 administrativa da Ouvidora-geral do Município será composta por 01 ouvidor-geral e servidores, tantos quantos necessários, exclusivamente recrutados no quadro de pessoal da Administração Pública Municipal e designados pelo Prefeito para prestarem serviço na ouvidoria municipal.

**Art. 16.** O Ouvidor-Geral do Município é cargo comissionado de livre nomeação e exoneração pelo Prefeito e possui status de secretário municipal inclusive com relação a remuneração.

#### **CAPÍTULO VI DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Art. 17.** A Ouvidora-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.

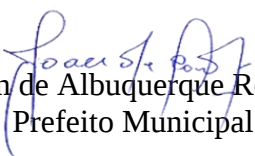
**§ 2º** A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação no sítio eletrônico do Município na internet.

**Art. 18.** As autoridades ou servidores da Administração Municipal prestarão colaboração e informações à Ouvidora-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 feito ato regulamentador específico.

**Art. 20.** Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

GABINETE DO PREFEITO de Canavieira, aos 16 dias do mês de maio 2023.

  
João de Albuquerque Rocha  
Prefeito Municipal