



**LEI Nº 1.816/2023, DE 18 DE MAIO DE 2023.**

**Ementa:** "Institui a Ouvidoria-Geral do Município de Bom Conselho – PE, e dá outras providências"

**O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE BOM CONSELHO**, Estado de Pernambuco, no uso das atribuições que o cargo lhe confere, faz saber que a Câmara Municipal **APROVOU** e eu **SANCIONO** a seguinte Lei:

**CAPÍTULO I**  
**DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 1º** Regulamenta os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública municipal, direta e indireta, de que trata a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

**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 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. 3º** 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. 4º** A Ouvidoria-Geral do Município de Bom Conselho tem as seguintes atribuições:





**I** - receber e apurar denúncias, reclamações, críticas e pedidos de informação sobre atos considerados ilegais comissivos ou omissivos, arbitrários, desonestos, indecorosos, ou que contrariem o interesse público, praticados por servidores públicos do município de Bom Conselho 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 informações, na forma do inciso I deste artigo;

**III** - cobrar respostas coerentes das unidades a respeito das manifestações a eles encaminhados e levar ao conhecimento da direção do órgão ou entidade os eventuais descumprimentos;

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

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

**VI** - elaborar e publicar, mensalmente, relatório de suas atividades e avaliação da qualidade dos serviços públicos municipais;

**VII** - encaminhar relatório mensalmente de suas atividades ao Prefeito;

**VIII** - realizar ou apoiar iniciativas de cursos, seminários, encontros, debates, pesquisas e treinamento que tratam sobre temas da Ouvidoria-Geral;

**IX** - comunicar ao órgão da administração direta e indireta 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 relativa às reclamações, denúncias e representações recebidas;





**X** - resguardar o sigilo das informações, mantendo atualizado arquivo de documentação relativa às reclamações, denúncias e representações recebidas;

**XI** - atender o usuário de forma adequada, observando os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;

**XII** - garantir respostas conclusivas aos usuários; e

**XIII** - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

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

**Art. 5º** Compete à Ouvidoria-Geral do Município:

**I-** formular e expedir atos normativos, diretrizes e orientações relativas ao correto exercício das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei Federal nº 13.460, de 2017;

**II-** monitorar a atuação das unidades setoriais e dos responsáveis por ações de ouvidoria dos órgãos e entidades prestadores de serviços públicos quanto ao tratamento das manifestações recebidas;

**III-** promover políticas de capacitação e treinamento relacionadas às atividades dos responsáveis por ações de ouvidoria e defesa do usuário de serviços públicos;

**IV-** sistematizar as informações disponibilizadas pelas unidades setoriais de ouvidoria, consolidar e divulgar estatísticas, inclusive aquelas indicativas do nível de satisfação dos usuários com os serviços públicos prestados;





**V-** propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

**Art. 6º** São direitos básicos do usuário:

**I-** participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;

**II-** obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;

**III-** acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X do caput do art. 5º da Constituição Federal e na Lei nº12.527, de 18 de novembro de 2011;

**IV-** proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

**V-** atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos com probatórios de regularidade; e

**VI-** obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet, especialmente sobre:

**a)** horário de funcionamento das unidades administrativas;

**b)** serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;

**c)** acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações;

**d)** situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado; e





**e)** valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.

**Art.7º** Será assegurada ao usuário a obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço e na internet por meio do site oficial da Prefeitura Municipal, especialmente sobre:

**I-** o horário de funcionamento das unidades administrativas;

**II-** os serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;

**III-** o acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações;

**IV-** a situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado; e

**V-** o valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.

**Art. 8º** São deveres do usuário:

**I** - utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;

**II** - prestar as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas;

**III** - colaborar para a adequada prestação do serviço; e

**IV** - preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata esta Lei.

**Art.9º** As manifestações dos usuários observarão os princípios da 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.10** 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 darão devido encaminhamento aos órgãos de controle e de correição, no âmbito institucional para adoção das medidas cabíveis.

**Art. 11** O não cumprimento do disposto do art. 10 desta Lei 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. 12** 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 da Ouvidoria-Geral;
- III-** no Posto de Atendimento Presencial Exclusivo.

**Art. 13** 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.

**Art. 14** As manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral poderão ser complementadas pelo usuário por solicitação da Ouvidoria-Geral 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 a contar da manifestação da Ouvidoria-Geral.

**Art.15** As manifestações dos usuários recebidas pela Ouvidoria-Geral serão analisadas e encerradas quando não for competência da Administração Pública Municipal, e encaminhadas ao órgão competente.

**Art. 16** 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

### PROCEDIMENTO DAS DENÚNCIAS

**Art. 17** 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 ou à moralidade; e





**II-** fundamentação mínima que possibilite a averiguação dos fatos relatados, descrita de forma clara, simples e objetiva.

**Art. 18** As denúncias recebidas pela Ouvidoria-Geral poderão ser encerradas quando:

**I-** não for da competência da Administração Pública Municipal;

**II-** não apresentar elementos mínimos indispensáveis a sua apuração;

**III-** o denunciante: deixar de expor os fatos conforme a verdade; deixar de proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé; agir de modo temerário; e deixar de prestar as informações complementares no prazo de 10 (dez) dias.

## **SEÇÃO II DOS PRAZOS**

**Art. 19** Na tramitação das manifestações recebidas devem ser observados os seguintes prazos:

**I-** 3 (três) dias 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 para responder ao usuário do serviço público, prazo que poderá ser prorrogado de forma justificada uma única vez, por igual período;

**Parágrafo único.** 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 20 (vinte) dias, prorrogáveis de forma justificada uma única vez, por igual período.





### SEÇÃO III DA CARTA DE SERVIÇO

**Art. 20** Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário.

**§ 1º** A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

**§ 2º** A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

- 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 deste artigo, 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 objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet.

#### **SEÇÃO IV**

#### **DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS**

**Art. 21** Os órgãos e entidades da Administração Municipal deverão avaliar 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. 22** A pesquisa de satisfação será realizada uma vez ao ano e seus resultados estatísticos serão disponibilizados no site da administração na internet.

## SEÇÃO V DO RELATÓRIO DE GESTÃO

**Art.23<sup>a</sup>** Ouvidoria-Geral deverá elaborar, anualmente, relatório de gestão, que aponte falhas e proponha melhorias nas prestações de serviços públicos relativo às manifestações encaminhadas por usuários.

**Art. 24** 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; e

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

**Art. 25** O relatório de gestão será:

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

**II-** disponibilizado integralmente na internet.

## CAPÍTULO III DO OUVIDOR-GERAL

**Art.26** Ouvidor-Geral será servidor público efetivo, designado através de portaria pelo Prefeito Municipal.





**§ 1º** O servidor designado para atuar como Ouvidor-Geral do Município, deve possuir os seguintes requisitos mínimos:

- I – formação mínima em curso de nível superior;
- II – estabilidade funcional;
- III – não responder ou ter sido condenado em processo administrativo ou criminal;
- IV – não possuir grau de parentesco até 2º grau com o prefeito ou vice-prefeito;

**§ 2º** Em caso de férias ou afastamento superiores a 30 (trinta) será designado seu substituto, observadas as exigências do § 1º deste artigo.

**§ 3º** O servidor nomeado para Ouvidor-Geral perceberá benefício salarial de “função gratificada”, equivalente a nível II, a qual não incorpora aos seus vencimentos sob qualquer hipótese”.

**Art.27** Ouvidor-Geral, no exercício de suas funções, dever aguardar sigilo referente a informações levadas a seu conhecimento nos casos em que a lei e o usuário expressamente o requerer.

**Art. 28** Compete ao Ouvidor-Geral do Município:

- I-** propor ao Secretario da Pasta 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**

#### **DO CONSELHO DE USUÁRIOS**

**Art. 29** Fica criado o Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos – COMUSP – como órgão deliberativo e consultivo, vinculado à Ouvidoria-Geral do Município, com a finalidade de aprimorar a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos.

**Art. 30** São atribuições do Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos:





- I-** acompanhar a prestação dos serviços;
- II-** participar na avaliação dos serviços;
- III-** propor melhorias na prestação dos serviços;
- IV-** contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário;
- V-** acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor;
- VI-** opinar sobre a indicação do Ouvidor-Geral do Município, quando solicitado;
- VII -** manifestar-se quanto às consultas que lhe forem submetidas.

**Art.31** O Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos, observados os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, será composto por 5(cinco)membros, sendo:

**I-3** (três) representantes dos usuários de serviços públicos municipais;

**II-2** (dois) representantes dos órgãos da Administração Pública Municipal, sendo:

1(um)membro da Secretaria Municipal de Administração;

1 (um) membro do Gabinete do Prefeito.

**§ 1º** Os representantes dos órgãos da Administração Municipal serão indicados pelo Prefeito.

**§2º** A escolha dos representantes dos usuários dos serviços públicos será feita em processo aberto ao público, mediante chamamento oficial a ser publicado no veículo de imprensa oficial, com antecedência mínima de 1 (um) mês e ampla divulgação.





**Art. 32** O mandato de conselheiro será de 2 (dois) anos, permitida uma recondução por 1 (um) mandato consecutivo.

**Art. 33** O desempenho da função de membro do Conselho Municipal de Usuários de Serviços Públicos será gratuito e considerado de relevância para o Município.

**Art. 34** O Conselho Municipal de Usuários de Serviços Públicos elaborará seu regimento interno, que deverá ser submetido ao Prefeito Municipal para aprovação.

## **CAPÍTULO V DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Art. 35** A Ouvidoria elaborará seu regimento interno no prazo de 60 (sessenta) dias após a publicação desta Lei que será submetido à apreciação do Prefeito Municipal, que o instituirá por Decreto.

**Art. 36** Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogando as disposições em contrário.

**PALÁCIO MUNICIPAL Cel. JOSÉ ABÍLIO DE ALBUQUERQUE ÀVILA**, em 18 de Maio de 2023.

**João Lucas da Silva Cavalcante**  
Prefeito

### **CERTIDÃO DE PUBLICAÇÃO**

Certifico para os devidos fins, nos termos do inciso XV do art. 80 e inciso XXVII do art. 91 da Lei Orgânica Municipal, e Art. 97 inciso I alínea "b" da Constituição do Estado, que a presente Portaria foi publicada no quadro de avisos da Prefeitura em 18 de Maio de 2023.

**José Daniel Brasileiro Feliciano Filho**  
Secretário Municipal de Administração e Gestão Pública

