



*Estado da Paraíba
Prefeitura Municipal de Pitimbu
Gabinete do Prefeito*

DIÁRIO OFICIAL

ANO XIX PITIMBU, 28 DE JANEIRO DE 2022 EDIÇÃO 165

**ESTADO DA PARAÍBA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PITIMBU
GABINETE DO PREFEITO**



**ESTADO DA PARAÍBA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PITIMBU**

*Adelma Cristovam dos Passos
Prefeita Constitucional*

*Valter Monteiro dos Santos Filho
Secretário de Administração*

SEDE DA PREFEITURA MUNICIPAL DE PITIMBU
Rua Padre José João, 31, Centro, Pitimbu – PB CEP
58.324-000 Fone/Fax (83) 3299-1016 CNPJ
08.916.785/0001-59

DIÁRIO OFICIAL DE PITIMBU
ORGÃO DE DIVULGAÇÃO OFICIAL DO MUNICÍPIO
Criado pela Lei Municipal nº 106, de 13.12.2002
(Distribuição Gratuita)

**ESTADO DA PARAÍBA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PITIMBU
GABINETE DO PREFEITO**

**LEI COMPLEMENTAR MUNICIPAL N.º 07 DE 28 DE
JANEIRO DE 2022.**

cria a Ouvidoria do Município de Pitimbu-PB, regulamenta a proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública de que trata o §3º do art. 37 da Constituição Federal, e dá outras providências.

A **PREFEITA DO MUNICÍPIO DE PITIMBU**, Estado da Paraíba, com lastro na Lei Orgânica Municipal, conforme aprovação por unanimidade pelo Poder Legislativo, sanciona:

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Fica criada a Ouvidoria do Município de Pitimbu-PB, órgão autônomo, vinculado diretamente ao Poder Executivo Municipal, a qual incumbe acolher, processar, e encaminhar ao Prefeito Municipal e aos setores competentes da Administração Pública, após avaliação sumária, reclamação, denúncia, elogio, sugestão, ou solicitações, oriundas da população ou de entidades.

Art. 2º A Ouvidoria visa assegurar, de modo permanente e eficaz, a preservação dos princípios de legalidade, moralidade e eficiência dos atos dos agentes da Administração Direta e Indireta e entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos públicos, na prestação de serviços à população.

Art. 3º Os objetivos da Ouvidoria são:

I - O aperfeiçoamento das formas de participação popular e comunitária nos processos de decisão e execução dos serviços públicos municipais;

II - O desenvolvimento socioeconômico, científico e cultural do Município;

III - A correção de erros, omissões ou abusos administrativos;

IV - A melhoria dos serviços em geral.

Art. 4º A Ouvidoria será o canal de comunicação direta entre a sociedade e a Administração Municipal, recebendo reclamações, denúncias, elogios e sugestões, de modo a estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados e na gestão dos recursos públicos.

§1º Sujeitam-se ao disposto nesta norma os órgãos da administração direta, as autarquias, as fundações públicas, empresas públicas e de economia mista, controladas direta ou indiretamente pelo Município de Pitimbu, e as demais entidades prestadoras de serviços públicos.

§2º Os órgãos e as entidades da administração pública assegurarão ao usuário de 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 de que trata a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 5º Para os efeitos desta norma, considera-se:

I – 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;

II – Reclamação: demonstração de insatisfação relativa ao serviço público;

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



Estado da Paraíba
Prefeitura Municipal de Pitimbu
Gabinete do Prefeito

DIÁRIO OFICIAL

ANO XIX PITIMBU, 28 DE JANEIRO DE 2022 EDIÇÃO 165

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

V – Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos;

VI – Solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração;

VII – Identificação: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica;

VIII – Decisão Administrativa Final: ato administrativo mediante o qual órgão ou entidade manifesta-se acerca da procedência ou improcedência de matéria, apresentando solução ou comunicando da sua impossibilidade;

IX – Serviços Públicos: atividades exercidas pela administração pública direta indireta, e fundacional ou por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio.

X – Política Pública: conjunto de programas, ações e atividades desenvolvidas pelo Município 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.

CAPÍTULO II

DAS COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA

Art. 6º A ouvidoria poderá se organizar em forma de sistemas ou redes, com a finalidade de:

I – articular as atividades da ouvidorias pública;

II – garantir o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos;

III – garantir o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e defesa dos direitos; e

IV – garantir a efetiva interlocução entre usuário de serviços públicos e os órgãos e entidades da administração pública.

Art.7º Fica criado o Cargo de Ouvidor da Ouvidoria do Município de Pitimbu, nomeado pelo Prefeito Municipal, sendo-lhe requisito a escolha por pessoa com notório conhecimento, preferencialmente com formação superior em área que envolva o serviço público.

§1º O Ouvidor deverá reportar-se ao Chefe do Poder Executivo, no exercício das suas funções e atuar em parceria com os agentes públicos a fim de promover a qualidade do serviço, a busca da eficiência e a austeridade administrativa.

§ 2º A nomeação e a dispensa dos servidores da ouvidoria são de competência do Chefe do Poder Executivo.

Art. 8º Compete à Ouvidoria:

I – promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei 13.460, de 2017;

II – receber, analisar e responder às manifestações a ela encaminhada por usuários;

III – exclusivamente, receber, analisar e responder, denúncias e comunicações a que se refere o §2º do art. 14 dessa Lei, recebidas por qualquer canal de comunicação com o usuário de serviços público;

IV – 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, de que trata o art. 7º da Lei 13.460, de 2017;

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

VI – exercer a articulação permanente com outras instâncias e mecanismos de participação e controle social;

VII – produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas, bem como propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;

VIII - atuar em conjunto com os demais canais de comunicação com o usuário de serviços públicos, orientando-os acerca do tratamento de reclamações, sugestões e elogios recebidos; e

IX – exercer ações de mediação e conciliação, bem como outras ações para a solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços e órgãos e entidades, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços públicos.

Art. 9º Compete a Ouvidoria providenciar os seguintes mecanismos:

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

II – expedir orientações e diretrizes relativas ao correto exercício das competências e atribuições definidas no Capítulos VI e da Lei nº 13.460, de 2017;

II – monitorar a atuação das unidades de ouvidoria no tratamento das manifestações recebidas;

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

IV - manter sistema informatizado de uso obrigatório que permita o recebimento, a análise e a resposta das manifestações enviadas para as unidades de ouvidoria;

V – definir formulários padrão a serem utilizados pelas unidades de ouvidoria para recebimento de manifestações;



Estado da Paraíba
Prefeitura Municipal de Pitimbu
Gabinete do Prefeito

DIÁRIO OFICIAL

ANO XIX PITIMBU, 28 DE JANEIRO DE 2022 EDIÇÃO 165

VI – definir metodologias padrão para medição do nível de satisfação dos cidadãos usuários de serviços públicos;

VII – manter base de dados com todas as manifestações recebidas pelas unidades de ouvidoria; e

VIII – sistematizar as informações disponibilizadas pelas unidades de ouvidoria, consolidar e divulgar estatísticas, inclusive aquelas indicativas do nível de satisfação com os serviços públicos prestados, propondo e monitorando a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

CAPÍTULO III

DO RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES

SEÇÃO I - DAS REGRAS GERAIS PARA TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES

Art. 10º A Ouvidoria deverá receber, analisar e responder às manifestações em linguagem simples, clara, concisa e objetiva.

§1º Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta norma sob pena de responsabilidade do agente público.

§2º A solicitação de certificação da identidade do usuário somente poderá ser exigida excepcionalmente, quando necessária ao acesso a informação pessoal própria ou de terceiros.

§3º É vedado às ouvidorias impor ao usuário qualquer exigência relativa à motivação da manifestação.

§4º É vedada a cobrança de qualquer valor aos usuários referentes aos procedimentos de ouvidoria, ressalvados os custos de reprodução de documentos, mídias digitais, postagem e correlatos.

§5º Está isento de ressarcir os custos a que se referem o parágrafo 4º aquele cuja situação econômica não lhe permita fazê-lo sem prejuízo do sustento próprio ou da família nos termos da Lei nº 7.115, de 29 de agosto de 1983.

Art. 11º As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio do sistema informatizado de que trata o inciso IV do art. 12º desta norma.

§1º Os órgãos e entidades poderão manter sistemas próprios de recebimento e tratamento de manifestações, de forma concomitante ao sistema de que trata o caput, desde que condicionados à transferência eletrônica de dados à base de dados mantidos pela Ouvidoria.

§ 2º A Ouvidoria assegurará que o acesso ao sistema de que trata o caput esteja disponível na página principal de seus Portais na rede mundial de computadores.

§ 3º Sempre que recebida em meio físico, os órgãos e entidades deverão digitalizar a manifestação e promover a sua inserção imediata no sistema a que se refere o caput.

Art. 12º A Ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até trinta dias contados do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.

§ 1º Os prazos indicados no caput poderão ser reduzidos em virtude de normas regulamentadoras específicas.

§ 2º Recebida a manifestação, a Ouvidoria deverá realizar análise prévia e, caso necessário, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

§ 3º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, em até 30 dias a contar do recebimento da manifestação a Ouvidoria deverá solicitar ao usuário pedido de complementação de informações, que deverá ser respondido em até 20 dias, sob pena de arquivamento, sem produção de resposta conclusiva.

§ 4º 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.

§ 5º A Ouvidoria poderá solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder dentro do prazo de até vinte dias, contados do recebimento no setor, prorrogáveis por igual período mediante justificativa expressa, sem prejuízo de norma que estabeleça prazo inferior.

Art. 13. A Ouvidoria assegurará ao usuário a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação, nos termos do art. 31 da Lei 12.527, de 2011.

Parágrafo único. A preservação da identidade do manifestante dar-se-á com a proteção do nome, endereço e demais dados de qualificação dos manifestantes que serão documentados separadamente, aos quais serão dispensados o tratamento previsto no caput.

Seção II - Do elogio, da reclamação e da sugestão

Art. 14. O elogio recebido será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público, bem como às chefias imediatas destes.

Parágrafo único. A resposta conclusiva do elogio conterá informação sobre o encaminhamento e certificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e às suas chefias imediatas.

Art. 15. A reclamação recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da reclamação conterá informação sobre a decisão administrativa final acerca do caso apontado.

Art. 16. A sugestão recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público que deverá se manifestar acerca da adoção ou não da medida sugerida.

Parágrafo único. Caso a medida sugerida seja adotada, a decisão administrativa final informará acerca da forma e dos prazos de sua



*Estado da Paraíba
Prefeitura Municipal de Pitimbu
Gabinete do Prefeito*

DIÁRIO OFICIAL

ANO XIX PITIMBU, 28 DE JANEIRO DE 2022 EDIÇÃO 165

implantação, bem como dos mecanismos pelos quais o usuário poderá acompanhar a execução da adoção da medida.

Art. 17. A Ouvidoria poderá receber e coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação de tais serviços, bem como auxiliar na detecção e correção de irregularidades na gestão.

§1º As informações de que trata este artigo não se constituem em manifestações passíveis de acompanhamento pelos usuários de serviços públicos.

§2º As informações que constituam comunicações de irregularidade, sempre que contenham indícios suficientes de relevância, autoria e materialidade, poderão ser apuradas mediante procedimento preliminar de investigação.

Seção III - Das denúncias

Art. 18. A denúncia recebida será tratada caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à administração pública chegar a tais elementos.

§1º No caso da denúncia, entende-se por conclusiva a resposta que contenha informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes, 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 encaminhará à ouvidoria o resultado final do procedimento de apuração da denúncia, a fim de dar conhecimento ao manifestante acerca dos desdobramentos de sua manifestação.

CAPÍTULO IV

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 19. As autoridades ou servidores da Administração Municipal prestarão colaboração e informações à Ouvidoria do Município de Pitimbu, nos assuntos que lhe forem pertinentes, submetidos à apreciação de referido órgão.

Art. 20. A falta injustificada de resposta ou atrasada em prazo estipulado pela Ouvidoria do Município de Pitimbu, solicitada a autoridades ou a servidores da administração municipal, acarretará apuração e sanções previstas no Estatuto do Servidor vigente no Município de Pitimbu.

Art. 21. Em todos os órgãos e veículos a disposição da administração municipal deverão constar os meios de acesso a comunicação com a Ouvidoria do Município de Pitimbu, em local visível para o cidadão.

Art. 22. Os servidores necessários ao funcionamento da Ouvidoria do Município serão disponibilizados pela Prefeitura Municipal de Pitimbu-PB.

Art. 23. O Ouvidor da Ouvidoria do Município terá seus vencimentos mensais equivalentes ao da simbologia SM-1, da estrutura organizacional do Município de Pitimbu, constante da Lei Complementar nº 04/2008.

Art. 24. As despesas decorrentes da execução desta lei correrão à conta da dotação orçamentária do Município;

Art. 25. Essa lei entra em vigor na data de sua publicação.

Art.26. Revogam-se as disposições em contrário e em especial a Lei Complementar nº 521/2020.

Registre-se e publique-se.

Pitimbu-PB, 28 de janeiro de 2022.

ADELMA CRISTOVAM DOS PASSOS
Prefeita Constitucional

----- FIM DA EDIÇÃO -----