



**LEI Nº 691.2023**

Cria a Ouvidoria Geral do Município, no âmbito do Poder Executivo, dispõe sobre a atuação do responsável por ações de ouvidoria e a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos, e dá outras providências.

---

**A NESSA DIRETORA DA CÂMARA MUNICIPAL DE CALÇADO ESTADO DE PERNAMBUCO, no uso de suas atribuições legais que o cargo lhe confere, submete a apreciação do Egrégio Poder Legislativo Municipal, baseada pela Constituição da República Federativa do Brasil, pela Constituição do Estado de Pernambuco e pela Lei Orgânica Municipal, faz saber que o plenário da câmara, Aprovou a Seguinte Lei:**

**Art. 1º** Fica criada a Ouvidoria Geral do Município, vinculada Controladoria Geral do Município, a qual incumbe acolher, processar e encaminhar, após avaliação sumária, sugestões, reclamações, denúncias, elogios, solicitações e demais demandas da população aos setores competentes 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.

**Art. 2º** A Ouvidoria Geral do Município de Calçado tem como objetivos:

- I – Aperfeiçoar as formas de participação popular e comunitária nos processos de decisão e execução dos serviços públicos municipais;
- II – Corrigir erros, omissões ou abusos administrativos;
- III – Desenvolver uma cultura de cidadania e de serviços às pessoas, capaz de assegurar o princípio da responsabilidade da administração perante os cidadãos Calçadense.

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



I – Receber e apurar sugestões, reclamações, denúncias, elogios e solicitações da administração municipal através do site da Prefeitura de Calçado, pessoalmente de cidadãos e de servidores públicos ou outros meios de comunicação;

II – Diligenciar junto as 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;

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 – Resguardar o sigilo dados informações, 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 do seu pedido, excepcionados os casos em que a lei assegurar o dever de sigilo;

VI – Difundir a importância da ouvidoria como instrumento de participação e controle social da administração pública;

VII – Identificar deficiência nos serviços e obras públicas, sugerindo ações sistemáticas a fim de superá-las;

VIII – Manter atualizado arquivo de documentação relativa às reclamações, denúncias e representações recebidas;

IX – Atender o usuário de forma adequada, observando os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;

X – Garantir respostas conclusivas aos usuários;

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

§ 1º Não serão consideradas as demandas anônimas, salvo para fins internos da administração pública quando existir inequívoco e fundado receio da sua facticidade.

§ 2º As denúncias que versem sobre ilegalidades serão encaminhadas para o Controlador Geral do Município.



§ 3º Não serão objeto de apreciação, por parte da Administração Municipal, as questões pendentes de decisão judicial.

**Art. 4º** O acesso a Ouvidoria Geral poderá ser realizado pessoalmente, de segunda à sexta feira, no horário normal de atendimento, na sede da Prefeitura, ou por meio do site oficial da Prefeitura de Calçado.

**Art. 5º** 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 sua identificação.

§3º Entende-se como meio de contato, nos termos do §2º desse artigo, o endereço, número de telefone e/ou celular e e-mail do usuário.

**Art. 6º** 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;

II – Emissão de comprovante de recebimento da manifestação com o número de protocolo;

III – Análise e obtenção de informações, quando necessário;

IV – Decisão administrativa final;

V – Ciência ao usuário

VI – Satisfação do usuário.

**Art. 7º** 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 as 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 solicitação: responder as questões dos solicitantes;

V – No caso de elogios: conhecer os aspectos positivos e admirados da atividade ou do trabalho.

§ 1º 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 dará o devido encaminhamento aos órgãos de controle e de correção, no âmbito institucional para adoção das medidas cabíveis.

§ 2º Todos os dirigentes de órgãos e unidades da Prefeitura Municipal de Calçado deverão prestar, quando solicitados, apoio e informação à Ouvidoria Geral, assegurados os direitos à privacidade, a intimidade e à imagem pessoal.

**Art. 8º** Na tramitação das manifestações recebidas devem ser observados os seguintes prazos:

I – 5 (cinco) dias úteis para a Ouvidoria Geral enviar ao setor responsável quando não for possível simultaneamente a manifestação.

II - 5 (cinco) dias úteis para toda autoridade municipal responder as demandas por ela recebidas;

III – 30 (trinta) dias úteis para Ouvidoria Geral responder ao usuário do serviço público, prazo que poderá ser prorrogado, de forma justificada, uma única vez, por igual período.

§1º 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 estipulado, podendo ser prorrogável de forma justificada uma vez, por igual período.

§2º O não cumprimento do disposto no art. 8º 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 ao Controlador Geral do Município.

**Art. 9º** As manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral poderão ser completadas 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. 10º** 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. 11º** 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;

II – Fundamentação mínima que possibilite a averiguação dos fatos relatados, descrita de forma clara, simples e objetiva.

**Art. 12º** 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:

- a) Deixar de expor os fatos conforme a verdade;
- b) Deixar de proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;
- c) Agir de modo temerário;



d) Deixar de prestar as informações complementares no prazo de 10 (dez) dias.

**Art. 13º** Fica criado o cargo de Ouvidor Municipal, de provimento em comissão, de livre nomeação e exoneração pelo Chefe do Executivo, tendo seus vencimentos dispostos no anexo único desta lei.

**Art. 14º** Compete ao Ouvidor Geral do Município:

I – Superintender a execução das atividades relativas às competências previstas para respectiva Ouvidoria;

II – Exercer a direção geral das atividades da respectiva Ouvidoria;

III – Propor aos órgãos da Administração Pública Municipal direta e indireta, resguardadas as respectivas competências, a instauração de sindicâncias, inquéritos e outras medidas destinadas à apuração das responsabilidades administrativas, civis e criminais;

IV – Requisitar, diretamente e sem qualquer ônus, de qualquer órgão municipal, informações, certidões ou cópias de documentos relacionados com as reclamações ou denúncias recebidas;

V – Recomendar a adoção de providências que entender pertinentes e necessárias ao aperfeiçoamento dos serviços prestados pela Administração do Município de Calçado, à população;

VI – Cooperar com as demais Ouvidorias dos Governos Federais, Estadual, Municipal e demais entidades públicas e privadas, visando salvaguardar os direitos do cidadão e garantir a qualidade das ações e serviços prestados.

**Art. 15º** A Ouvidoria Geral será assegurada acesso direto ao Prefeito, Secretários, Diretores, Presidentes, gestores, servidores, técnico-administrativos, bem como a banco de dados, arquivos, documentos e informações das unidades e setores no âmbito dos órgãos da Prefeitura de Calçado, necessários ao desempenho de suas funções.

**Art. 16º** A Ouvidoria Geral deverá elaborar, anualmente, relatório de gestão, que aponte falhas e proponha melhorias nas prestações de serviços públicos relativo as manifestações encaminhadas por usuários e deverá indicar, ao menos:

I – O número de manifestações recebidas no ano corrente;



II – Os motivos das manifestações;

III – A análise dos pontos recorrentes;

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

**Parágrafo único:** O relatório de gestão será encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria e disponibilizando integralmente no site da Prefeitura.

**Art. 17º** Anualmente deverá ser realizada uma pesquisa de satisfação e seus resultados estatísticos serão disponibilizados na internet.

**Art. 18º** Fica vedado à criação, por parte dos diversos órgãos e entidades da estrutura municipal, sem a anuência do Ouvidor Geral, de instâncias com atribuições semelhantes às da Ouvidoria Geral e com a mesma denominação.

**Art. 19º** A prefeitura Municipal de Calçado assegurará estrutura administrativa necessária ao desempenho das atribuições da Ouvidoria Geral do município.

**Art. 20º** Ficam revogadas as disposições em contrário.

**Art. 21º** Esta Lei entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Calçado, em 13 de março de 2023.

Severino Ramos dos Santos Silva

**Presidente**

José Carlos Macário dos Santos

**1º Secretário**

Cleudson Arnobio de Freitas Silva

**2º Secretário**





**ANEXO ÚNICO**

**TABELA RELATIVA AO CARGO DE OUVIDOR MUNICIPAL**

<b>CARGO POR PROVIMENTO EM COMISSÃO</b>	<b>CARGO CRIADO</b>	<b>SÍMBOLO</b>
<i>OUVIDOR GERAL</i>	<i>01</i>	<i>CC-02</i>

Calçado, em 13 de março de 2023

Severino Ramos dos Santos Silva

**Presidente**

José Carlos Macário dos Santos

**1º Secretário**

Cleidson Arnobio de Freitas Silva

**2º Secretário**





# CÂMARA MUNICIPAL DE CALÇADO – PERNAMBUCO

CASA ANTÔNIO TOMÉ DE OLIVEIRA

---

Ofício GAB nº 168/2022.