

## LEI MUNICIPAL Nº 1.175/2023

**EMENTA:** DISPÕE SOBRE A CRIAÇÃO DA OUVIDORIA-GERAL DA CAMARA MUNICIPAL DE JOAQUIM NABUCO – PERNAMBUCO E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

**O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE JOAQUIM NABUCO, ESTADO DE PERNAMBUCO,** no uso de suas atribuições constitucionais e em conformidade com o que preceitua a Lei Orgânica do Município de Joaquim Nabuco, em seus artigos 90 e 106, inciso III,

Faz saber que a Câmara Municipal aprovou e ele sanciona a seguinte Lei:

### CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

**Art. 1º** Esta Lei disciplina a organização e o funcionamento da Ouvidoria da Câmara Municipal de Joaquim Nabuco–PE, Serviço de Informações ao Cidadão-SIC.

Parágrafo único. A Ouvidoria da Câmara Municipal está vinculada ao Gabinete do Presidente da Casa como órgão responsável, prioritariamente, pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, pela Administração Pública, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública da Casa das Leis.

**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 da Casa Legislativa,
- VII. sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Casa Legislativa
- 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 Ouvidoria da Câmara Municipal de Joaquim Nabuco-PE:

- 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 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 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 desta Casa (em conhecimento), 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 da Câmara;
- 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.

§ 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 administrativo e jurídico da Casa para as devidas providências.

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

§ 2º O órgão de controle administrativo e jurídico da Casa encaminhará à Ouvidoria 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 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 setor administrativo e jurídico da Casa, que dará ciência ao Gabinete do Presidente da Casa das leis e este informará a toda Mesa Diretora.
- II. disponibilizado integralmente na página oficial da Câmara Municipal.

## CAPÍTULO V

### DA ORGANIZAÇÃO

Art. 15. A estrutura administrativa da Ouvidoria da Câmara Municipal será composta por 01 (um) ouvidor geral, (01) ouvidor substituto. Sendo o primeiro geral e o último adjunto, ambos de caráter comissionado, simbologia CC-02 (Ouvidor Geral) e CC-03 (Ouvidor Adjunto).

## CAPÍTULO VI

### DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 16. As autoridades ou servidores da Administração Legislativa, Executiva Municipal prestarão colaboração e informações à Ouvidoria nos assuntos que lhe forem pertinentes, submetidos à apreciação de referido Órgão.

Art. 17. A instituição de unidades setoriais de Ouvidorias poderá ser feito ato regulamentador específico.

Art. 18. Esta lei entra em vigor na data de sua publicação, revogando qualquer outra sobre mesma matéria.

Gabinete do Prefeito, em 20 de Julho de 2023.

*CHARLES BATISTA DE MELO*

CHARLES BATISTA DE MELO  
PREFEITO

## SANÇÃO

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE JOAQUIM NABUCO, ESTADO DE PERNAMBUCO, faz saber que a Câmara Municipal de Vereadores aprovou e eu **SANCIONO** a presente Lei Municipal tombada sob o nº 1.175/2023, de 20 de julho de 2023.

Gabinete do Prefeito, em 20 de julho de 2023.

*CHARLES BATISTA DE MELO*

**CHARLES BATISTA DE MELO**  
PREFEITO

GOVERNO MUNICIPAL DE  
**JOAQUIM NABUCO**  
TRABALHANDO PARA O POVO.