



## Lei nº 870/2022

*Ementa: Institui e regulamenta a Ouvidoria do Poder Executivo Municipal, nos termos da Lei Federal nº 13.460, cria o Conselho Municipal de Usuários de Serviço Público – CMUSP, e dá outras providências.*

O **PREFEITO CONSTITUCIONAL DO MUNICÍPIO DE IBIMIRIM**, no uso de suas atribuições legais, faz saber que a Câmara Municipal aprovou e eu sanciono a seguinte Lei:

### **CAPÍTULO I** **DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 1º** - Fica instituída a Ouvidoria do Poder Executivo Municipal de Ibimirim-PE.

**§1º** A Ouvidoria do Poder Executivo Municipal de Ibimirim é um órgão de interlocução, entre a Prefeitura Municipal de Ibimirim e a sociedade, constituindo-se um canal aberto para o recebimento de solicitações, pedidos de informação, reclamações, sugestões e quaisquer outros encaminhamentos da sociedade, desde que relacionados à Prefeitura Municipal.

**§ 2º** A ouvidoria é parte integrante do Órgão Central do Sistema de Controle Interno do Município de Ibimirim/PE, denominado "Coordenadoria do Sistema de Controle Interno – CSCI".

**§3º** O disposto na presente lei leva em consideração a prestação dos serviços públicos prestados pela 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 a previsão do artigo 37, § 3º, I, da Constituição Federal e as normas básicas para a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da Administração Pública, previstas na Lei Federal 13.460 de 26 de Junho de 2017.

**Art. 2º** - Para fins do disposto nesta lei, considera-se:

I - Ouvidoria: a 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 o objetivo de avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública;

II - Usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;



III - Agente Público: aquele que, ainda que transitoriamente ou sem remuneração, exerce cargo, emprego ou função pública;

IV - Serviço Público: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens e/ou serviços à população, exercida por órgão, entidade da administração pública;

V - Administração Pública: órgão ou entidade integrante da administração pública do Poder Executivo do Município;

VI - Manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais demandas de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;

VII - Reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização do serviço;

VIII - Denúncia: ato que noticia a eventual prática de irregularidade ou ilícito relativa à prestação de serviço público e/ou à conduta de agentes públicos;

IX - Sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública municipal;

X - Elogio: demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou atendimento recebido.

**Art. 3º - São objetivos da Ouvidoria do Poder Executivo Municipal:**

I - Coordenar e articular as atividades de ouvidoria a que se refere esta lei;

II - Propor e coordenar ações com objetivo de:

a) desenvolver o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos; e

b) facilitar o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e na defesa de seus direitos;

III - Zelar pela interlocução entre o usuário de serviços públicos e os órgãos e as entidades da administração pública municipal responsáveis por estes serviços; e

IV - Acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei nº 13.460, de 2017, em ação articulada com as Secretarias Municipais e demais órgãos.



## **CAPÍTULO II** **DA ORGANIZAÇÃO**

**Art. 4º** - Integram a Ouvidoria do Poder Executivo Municipal:

I - Como órgão central, a Ouvidoria Geral do Município;

II - Como unidades de ouvidoria setoriais, as ouvidorias instituídas nas entidades e órgãos abrangidos por esta lei, ou na sua inexistência, os próprios órgãos e entidades;

III - O Conselho de Usuários, órgão colegiado de caráter consultivo, nos termos do art. 18 da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

IV - A rede de interlocutores da Ouvidoria, composta de, no mínimo, 2 (dois) representantes de cada Secretaria Municipal, a serem indicados pelos responsáveis de cada órgão ou entidade, nomeados pelo Chefe do Poder Executivo, mediante Portaria específica.

§ 1º - Os representantes da rede de interlocutores da Ouvidoria devem resguardar os sigilos de dados e informações, nos termos da legislação vigente.

§ 2º - A participação na rede de interlocutores será considerada prestação de serviço relevante e não remunerada.

**Art. 5º** - As atividades de ouvidoria das unidades setoriais e da rede de interlocutores da Ouvidoria do Poder Executivo municipal ficarão sujeitas à orientação normativa e à supervisão técnica do órgão central, sem prejuízo da subordinação administrativa ao órgão ou à entidade da administração pública municipal a que estiverem vinculados.

**Art. 6º** - As unidades setoriais e a rede de interlocutores da Ouvidoria do Poder Executivo Municipal remeterão ao órgão central os dados e informações acerca das atividades de ouvidoria realizadas para atender a procedimento regularmente instituído ou solicitação da Ouvidoria Geral.

### **Seção I** **Das competências**

**Art. 7º** - Compete à Ouvidoria do Poder Executivo Municipal de Ibimirim:

I – receber, analisar e encaminhar aos órgãos competentes as manifestações da sociedade que lhe forem dirigidas, em especial aquelas sobre:

- a) violação ou qualquer forma de discriminação atentatória dos direitos e liberdades fundamentais;
- b) ilegalidades, atos de improbidade administrativa e abuso de poder;



c) mal funcionamento dos serviços legislativos e administrativos da Prefeitura Municipal de Ibimirim;

II – dar prosseguimento às manifestações recebidas;

III – informar o cidadão ou entidade qual o órgão a que deverá dirigir-se, quando manifestações não forem de competência da Ouvidoria do Poder Executivo Municipal de Ibimirim;

IV – organizar os mecanismos e canais de acesso dos interessados do Poder Executivo Municipal de Ibimirim;

V – facilitar o amplo acesso do usuário aos serviços da Ouvidoria, simplificando seus procedimentos e orientando os cidadãos sobre os meios de formalização das mensagens a serem encaminhadas à Ouvidoria do Poder Executivo Municipal de Ibimirim;

VI – auxiliar o Poder Executivo Municipal na tomada de medidas para sanar as violações, as ilegalidades e os abusos constatados;

VII – auxiliar o Poder Executivo Municipal na tomada de medidas necessárias à regularidade dos trabalhos executivos e administrativos;

VIII – acompanhar as manifestações encaminhadas pela sociedade civil à Prefeitura Municipal;

IX – conhecer as opiniões e necessidades da sociedade para sugerir à Prefeitura Municipal de Ibimirim as mudanças por ela almejadas;

X – auxiliar na divulgação dos trabalhos da Prefeitura Municipal de Ibimirim, dando conhecimento aos cidadãos dos canais de comunicação e dos mecanismos de participação disponíveis.

**Art. 8º - Compete ao órgão central da Ouvidoria do Poder Executivo Municipal:**

I - Estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, em ação articulada com as demais Secretarias e unidades de ouvidoria setoriais;

II - Monitorar a atuação das unidades setoriais e da rede de interlocutores da Ouvidoria do Poder Executivo Municipal no tratamento das manifestações recebidas;

III - Promover a capacitação e o treinamento relacionados às atividades de ouvidoria e de proteção e defesa do usuário de serviços públicos;

IV - Manter, em ação articulada com as Secretarias e com o setor de Tecnologia da Informação, sistema informatizado com objetivo de recebimento, análise e atendimento das manifestações enviadas para as unidades setoriais da Ouvidoria do Poder Executivo Municipal, sem prejuízo de outras mídias de acesso;

V - Definir, em conjunto com a Secretaria de Administração e a Coordenadoria do Sistema de Controle Interno do Município, metodologia padrão para aferir o nível de satisfação dos usuários de serviços públicos, com suporte técnico do setor de Tecnologia da Informação;

VI - Manter base de dados com as manifestações recebidas de usuários;



VII - Sistematizar as informações disponibilizadas pelas unidades setoriais e rede de interlocutores da Ouvidoria do Poder Executivo Municipal, consolidar e divulgar estatísticas, inclusive aquelas indicativas de nível de satisfação dos usuários com os serviços públicos prestados, em ação articulada com a Secretaria Municipal de Administração e a Coordenadoria do Sistema de Controle Interno do Município;

VIII - Propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;

IX - 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;

X - Exercer ações de mediação e conciliação, bem como outras ações para a solução pacífica de eventuais conflitos entre usuários de serviços e órgãos da administração pública, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços públicos.

## **Seção II**

### **Do recebimento, da análise e da resposta de manifestações**

**Art. 9º** - Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas, nos termos desta lei e da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

**Art. 10** - Os procedimentos de que trata esta lei são gratuitos, vedada a cobrança de importâncias ao usuário de serviços públicos, ressalvados os custos para a reprodução de documentos, mídias digitais, postagem e correlatos.

**Art. 11** - São vedadas as exigências relativas aos motivos que determinaram a apresentação de manifestações da Ouvidoria do Poder Executivo Municipal.

**Art. 12** - A certificação da identidade do usuário de serviços públicos somente será exigida quando a resposta à manifestação implicar acesso à informação pessoal própria ou de terceiros.

**Art. 13** - As manifestações serão apresentadas preferencialmente em meio eletrônico, por meio de sistema informatizado, sem prejuízo de outras mídias de acesso.

§ 1º Na hipótese da manifestação ser recebida em meio físico, esta será digitalizada em sua integralidade e inserida imediatamente no sistema de atendimento ao cidadão.



§ 2º A unidade da Ouvidoria do Poder Executivo Municipal que receber manifestação sobre matéria alheia à sua competência encaminhará à unidade da Ouvidoria responsável pelas providências requeridas.

**Art. 14** - As unidades que compõem a Ouvidoria do Poder Executivo Municipal responderão aos interessados às respectivas decisões administrativas em linguagem clara, objetiva, simples e compreensível, no prazo de 20 (vinte) dias, contados da data do recebimento da manifestação, prorrogável por 10 (dez) dias, mediante justificativa encaminhada ao requerente antes do término do prazo inicial.

§ 1º Recebida a manifestação, será realizada a análise prévia e, se necessário, encaminhada às áreas responsáveis para adoção das providências e esclarecimentos necessários.

§ 2º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário de serviços públicos forem insuficientes para a análise da manifestação, as unidades setoriais ou central da Ouvidoria do Poder Executivo Municipal solicitarão ao usuário a complementação de informações, que deverá ser atendida no prazo de 30 (trinta) dias, contados da data de seu recebimento.

§ 3º Não serão admitidos pedidos de complementação sucessivos, exceto se referentes a situação surgida com a nova documentação ou com novas informações apresentadas.

§ 4º A solicitação de complementação de informações suspenderá o prazo previsto no caput, que será retomado a partir da data de resposta do usuário.

§ 5º A falta de complementação da informação pelo usuário de serviços públicos no prazo estabelecido no § 2º acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

§ 6º A Ouvidoria Geral poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente aos agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, à rede de interlocutores e às unidades de ouvidoria setoriais, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de 15 (quinze) dias, prorrogáveis de forma justificada uma única vez, por mais 10 (dez) dias.

§ 7º O prazo mencionado no § 6º será de 30 (trinta) dias, prorrogáveis de forma justificada uma única vez, por igual período, quando a demanda necessitar de encaminhamentos ou respostas de outros órgãos ou quando a complexidade do caso assim o exigir.

**Art. 15** - O elogio recebido pela unidade setorial ou central da Ouvidoria do Poder Executivo Municipal será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público e à sua chefia imediata.



**Art. 16** - A reclamação recebida pela unidade setorial ou central da Ouvidoria do Poder Executivo Municipal será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

**Art. 17** - A sugestão recebida pela unidade setorial ou central da Ouvidoria do Poder Executivo Municipal será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, à qual caberá manifestar-se acerca da possibilidade de adoção ou análise da providência sugerida.

**Art. 18** - A denúncia recebida pela unidade setorial ou central da Ouvidoria do Poder Executivo Municipal será conhecida na hipótese de conter elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios que permitam a Administração Pública Municipal a chegar a tais elementos.

§ 1º A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes, ou sobre o seu arquivamento, na hipótese da denúncia não ser conhecida;

§ 2º A denúncia poderá ser arquivada quando:

I - Estiver dirigida a órgão não pertencente ao Poder Executivo Municipal; ou

II - Não contenha elementos mínimos indispensáveis à sua apuração.

§ 3º Os órgãos apuratórios administrativos internos encaminharão à Ouvidoria Geral o resultado do procedimento de apuração da denúncia;

§ 4º As unidades setoriais deverão informar ao órgão central do sistema a ocorrência de denúncia por eventual ato praticado por agente público.

**Art. 19** - Nos casos de denúncia anônima e solicitações de sigilo no âmbito dos órgãos setoriais e central da Ouvidoria, considera-se:

I - Denúncia Anônima: manifestação que chega aos órgãos e entidades públicas sem identificação do denunciante;

II - Sigilo: hipótese em que o órgão público, a pedido ou de ofício, oculta a identificação do denunciante.

**Art. 20** - Apresentada denúncia anônima frente à Ouvidoria Geral do Poder Executivo Municipal, esta a receberá, devendo encaminhá-la aos órgãos responsáveis pela apuração, desde que haja elementos suficientes à verificação dos fatos descritos.



**Art. 21** - As unidades que compõem a Ouvidoria do Poder Executivo Municipal assegurarão a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do usuário de serviços públicos ou do autor da manifestação, nos termos do disposto no art. 31 da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

§ 1º As ouvidorias setoriais ou central, de ofício ou mediante solicitação de reserva de identidade, deverão encaminhar a manifestação aos órgãos de apuração sem o nome do demandante;

§ 2º A restrição de acesso estabelecida no caput deste dispositivo não se aplica caso se configure denúncia caluniosa ou comunicação falsa de crime, nos termos dos arts. 339 e 340 do Código Penal, decreto-lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940, ou ainda em caso de flagrante má-fé por parte do manifestante.

**Art. 22** - As unidades que compõem a Ouvidoria do Poder Executivo Municipal poderão coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação desses serviços e de auxiliar na detecção e na correção de possíveis irregularidades.

### **CAPÍTULO III DO RELATÓRIO DE GESTÃO**

**Art. 23** - A Administração Municipal, sem prejuízo de outras avaliações, deverá, anualmente, avaliar seus serviços, assumindo o dever de consolidar as informações decorrentes das manifestações e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos, elaborando relatório de gestão.

**Art. 24** - O relatório de gestão de que trata o art. 4º deverá indicar, ao menos:

- I - o número de manifestações recebidas no presente ano;
- II - os motivos das manifestações;
- III - a análise dos pontos recorrentes; e
- IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

§ 1º - O relatório de gestão de que trata o caput deste artigo deverá ser disponibilizado integralmente no Portal da Transparência ou no sítio oficial do Município.

§ 2º - A avaliação realizada constituirá subsídio aos indicadores da Coordenadoria do Sistema de Controle Interno do Município, da Ouvidoria e da Secretaria de Administração.

### **CAPÍTULO IV DO CONSELHO MUNICIPAL DE USUÁRIOS DE SERVIÇO PÚBLICO**



**Art. 25** - Com base no Capítulo V da Lei Federal 13.460, de 26 de junho de 2017, fica criado o Conselho Municipal de Usuários de Serviço Público - CMUSP, vinculado à Ouvidoria Geral do Município, como órgão colegiado de caráter consultivo, com a finalidade de zelar pela participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos municipais, com as seguintes atribuições:

I - Acompanhar, participar da avaliação e propor melhorias sobre a prestação dos serviços públicos municipais, executados direta ou indiretamente;

II - Contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário;

III - Acompanhar e avaliar a atuação do Ouvidor Geral e dos responsáveis por ações de ouvidoria de cada órgão e entidade prestador de serviços públicos;

IV - Manifestar-se quanto às consultas que lhe forem submetidas;

V - Participar da elaboração do seu regimento interno a ser aprovado mediante decreto;

VI - Promover a articulação dos órgãos e entidades de defesa do consumidor com órgãos da Administração Pública Municipal, em ação coordenada pela Ouvidoria Geral; e

VII - Prestar aos usuários dos serviços públicos municipais orientação sobre seus direitos utilizando-se de linguagem simples, clara, concisa e objetiva.

### **Seção I**

#### **Da composição do Conselho Municipal de Usuários de Serviço Público**

**Art. 26** - O CMUSP é composto por 11 (onze) membros conselheiros, fazendo parte o representante da Ouvidoria Municipal que é o membro permanente, com direito a voto.

**Art. 27** - O presidente será eleito entre os membros cuja representação se dará da seguinte forma:

I - Cinco representantes dos usuários de serviços públicos municipais;

II - Cinco representantes da Administração Pública Municipal, indicados pelos titulares das pastas, sendo:

a) Um da Secretaria Municipal de Infraestrutura;

b) Um da Secretaria de Saúde;

c) Um da Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social;



d) Um da Secretaria de Administração;

e) Um do Gabinete do Prefeito.

§ 1º A nomeação dos representantes dos usuários prevista no inciso I será precedida de chamamento público para a manifestação de interesse conduzido pela Controladoria Geral e Ouvidoria Geral do Município, que publicará o edital na Imprensa Oficial do Município com antecedência mínima de 30 (trinta) dias e ampla divulgação;

§ 2º Com exceção do membro permanente, os demais membros do CMUSP são nomeados por ato do Chefe do Poder Executivo para um mandato de 2 (dois) anos, permitida uma recondução por igual período;

§ 3º O membro que faltar, injustificadamente em três reuniões consecutivas, perderá seu mandato;

§ 4º O substituto será nomeado, respeitada a classe de representação, sem necessidade de novo chamamento público previsto no §1º, para finalizar o mandato do membro destituído;

§ 5º As deliberações do CMUSP são registradas em atas e tomadas por deliberação da maioria simples, tendo seu Presidente apenas o voto de qualidade.

§ 6º A participação no CMUSP é considerada serviço público relevante e sem remuneração.

**Art. 28** - É facultado o convite de representantes de órgãos de controle, órgãos de defesa dos consumidores e demais membros da sociedade civil, inclusive a Ordem dos Advogados do Brasil, para participarem de reuniões do CMUSP, somente com direito a voz.

**Art. 29** - Por falta de decoro ou por conduta incompatível com as atribuições de membro conselheiro, o CMUSP poderá, em procedimento interno que assegure a ampla defesa, observados os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, advertir, suspender até 60 (sessenta dias) ou excluir o membro infrator, em escrutínio secreto e por decisão da maioria absoluta de seus membros.

**Art. 30** - O CMUSP realizará a cada 2 (dois) anos uma conferência aberta à participação da sociedade em geral, para promover o debate, o planejamento e a proposição de políticas públicas pertinentes à defesa dos usuários de serviços públicos municipais.

**Art. 31** - A Ouvidoria Geral do Município adotará as providências para que o CMUSP seja instalado, realize sua primeira reunião e apresente a proposta do seu regimento interno para aprovação por decreto, no prazo de 180 (cento e oitenta) dias a contar da vigência desta lei.

## CAPÍTULO V

### DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

**Art. 32** – A Coordenadoria do Sistema de Controle Interno editará as normas complementares necessárias ao funcionamento da Ouvidoria do Poder Executivo Municipal.

**Art. 33** - Os titulares das Secretarias e órgãos da Administração Pública Municipal serão responsáveis pelas seguintes atribuições:

I - Assegurar o cumprimento das normas relativas à Ouvidoria do Poder Executivo Municipal, de forma eficiente e adequada aos objetivos da Lei nº 13.460, de 2017;

II - Indicar servidores, para posterior designação por portaria do Chefe do Poder Executivo, que serão responsáveis pelo recebimento das solicitações de Ouvidoria, bem como pela validação interna das respostas a serem fornecidas e pelo cumprimento dos prazos legais nas respostas.

**Art. 34** - No caso dos serviços de ouvidoria da Secretaria de Saúde deverão ser observados os dados e informações fornecidos ao Ministério da Saúde, para o estabelecimento de estratégias da melhoria das ações e dos serviços prestados.

**Art. 35** - As autoridades do Poder Executivo Municipal adotarão as providências necessárias para que os servidores conheçam as normas e observem as medidas e procedimentos de segurança para tratamento de informações de Ouvidoria.

**Art. 36** - As situações de omissão ou conflito aparente de normas serão tratadas especificamente no âmbito da Procuradoria Municipal.

**Art. 37** - Eventuais despesas decorrentes da aplicação da presente lei serão suportadas por dotações orçamentárias já existentes, suplementadas caso seja necessário.

**Art. 38** - Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Ibimirim/PE, 05 de setembro de 2022.

José Welliton de Melo Siqueira  
Prefeito de Ibimirim - PE

**JOSÉ WELLITON DE MELO SIQUEIRA**  
Prefeito