



MENSAGEM Nº 006/2021.



Excelentíssimo Senhor Vereador Presidente

Excelentíssimos Senhores Vereadores

Câmara Municipal de Chã Grande - Pernambuco.

Encaminho à apreciação de Vossas Excelências o presente Projeto de Lei nº 05 que visa criar a Ouvidoria Geral do município de Chã Grande/PE.

Justifica-se o encaminhamento da presente matéria uma vez que é sabido que os cidadãos e a Administração Pública enfrentam, cotidianamente, situações concretas e pontuais, tais como: a falta de um agente mediador na resolução de conflitos entre os órgãos públicos e a população, processos excessivamente burocratizados, demandas da sociedade sem resposta e a falta de transparência na gestão pública, assim, reconhecer a necessidade de tratar essas questões e buscar reduzir os vácuos de diálogos é importante, pois contribui para que as atividades e prioridades da Ouvidoria sejam definidas de modo mais objetivo.

Assim sendo, crendo com o apoio dos nobres Vereadores para que se dê rápida tramitação na presente matéria peço, ainda, a unânime aprovação do Presente Projeto de Lei.

Atenciosamente

Gabinete do Prefeito, Chã Grande/PE, 21 de março de 2022

**DIOGO ALEXANDRE GOMES NETO**  
**PREFEITO**

2

2



PROJETO DE LEI Nº 06 DE 21 de março de 2022



**EMENTA:** DISPÕE SOBRE A CRIAÇÃO DA OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO DE CHÃ GRANDE E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE CHÃ GRANDE ESTADO DE PERNAMBUCO, no uso de suas atribuições conferidas pelo art. 30, inciso I, da Constituição Federal de 1988 pela Lei Orgânica do Município, submete à apreciação desta Colenda Câmara de Vereadores, o presente Projeto de Lei.

## CAPÍTULO I

### DISPOSIÇÕES GERAIS

**Art. 1º** Esta Lei disciplina a organização e o funcionamento da Ouvidoria Municipal e do Serviço de Informações ao Cidadão-SIC da administração direta do município de Chã Grande/PE.

**Parágrafo Único** - A Ouvidoria-Geral do Município de Chã Grande/PE, vinculada ao Gabinete do Prefeito Municipal, como órgão responsável, prioritariamente, pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, pela Administração Pública Direta e Indireta, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.

**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 de órgão de controle interno ou externo;

U

U



VISTO  
Chã Grande 06 de 04 de 2022  
PRESIDENTE

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

### DAS ATRIBUIÇÕES

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

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-Geral 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 Decreto 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-Geral do Município, 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 do município;
- 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 Decreto.

§ 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;





Visto  
Chã Grande 06 de 04 de 2022  
P

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 interno ou externo para as devidas providências.

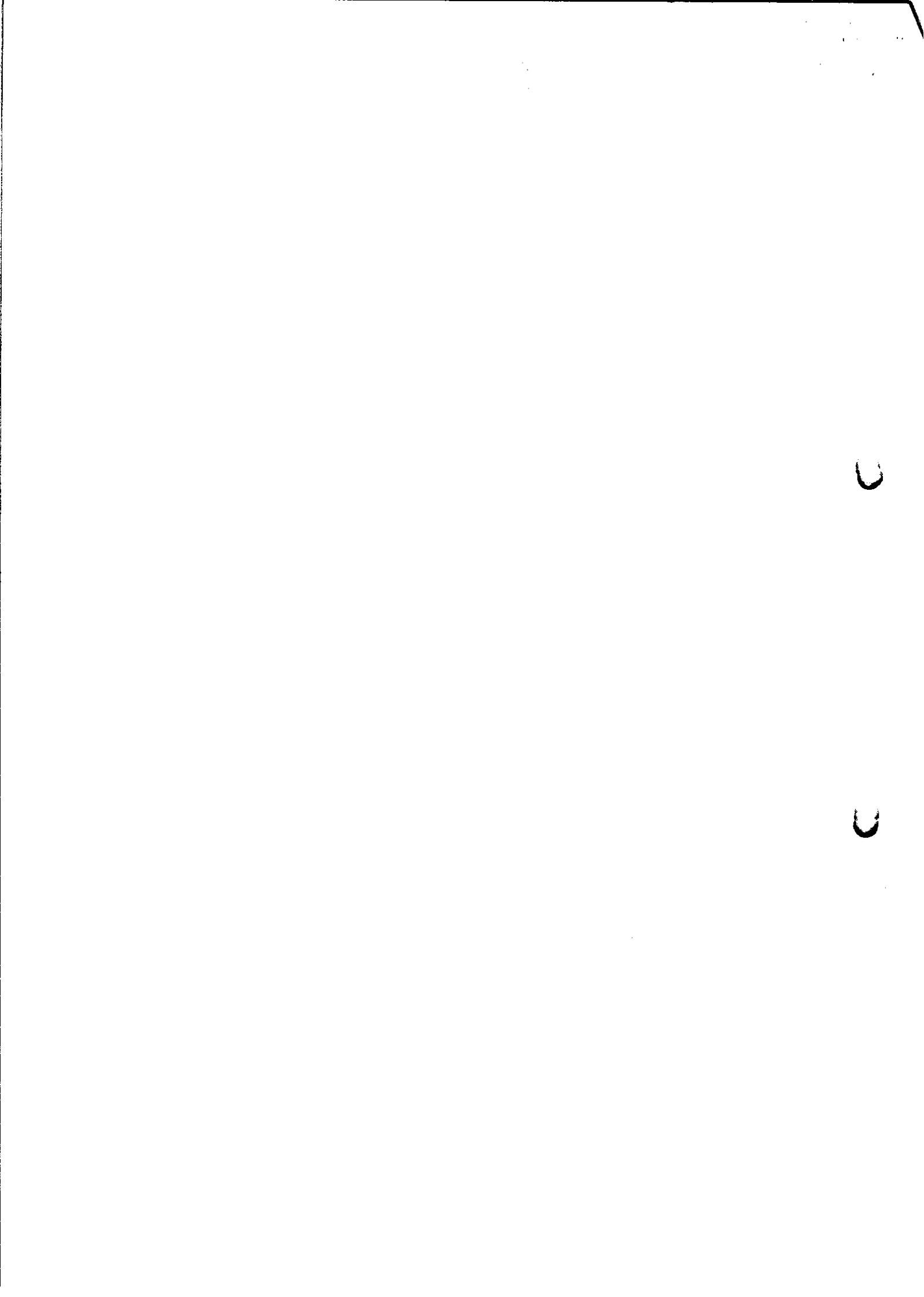
§ 1º - Esgotado o prazo de que trata esse Decreto sem a conclusão do procedimento de apuração da denúncia pelo órgão de controle interno, considera-se como conclusiva a comunicação com o encaminhamento aos órgãos de controle competentes.

§ 2º - O órgão de controle interno encaminhará à Ouvidoria-Geral 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-Geral 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 Prefeito Municipal;

II – disponibilizado integralmente na página oficial do Município na internet.

## CAPÍTULO V

### DA ORGANIZAÇÃO

**Art. 15.** A estrutura administrativa da Ouvidoria-Geral do Município será composta por 01 ouvidor-geral, servidor exclusivamente recrutados no quadro de pessoal da Administração Pública Municipal e designados pelo Prefeito.

## CAPÍTULO VI

### DA CRIAÇÃO E COMPOSIÇÃO DO CONSELHO MUNICIPAL DE OUVIDORIA

**Art. 17.** Fica criado O Conselho Municipal de Ouvidoria do Município de Chã Grande-PE, sendo um órgão do setor público, que acolhe as demandas dos cidadãos, zelando pela garantia da qualidade dos serviços públicos. É o canal por meio do qual o cidadão pode apresentar sugestões, reclamações, solicitações, elogios e denúncias sobre a prestação de serviços públicos. A Ouvidoria é um interlocutor entre o cidadão e a administração pública – o conjunto dos órgãos, entidades e agentes públicos dos diversos setores de atuação do Estado em nível federal, estadual e municipal.

**Art. 18.** O Conselho Municipal de Ouvidoria do Município de Chã Grande-PE, será vinculado ao Gabinete do Prefeito que deverá dotá-lo de recursos humanos, materiais e financeiros necessários ao seu funcionamento.

**Art. 19.** O Conselho Municipal de ouvidoria tem por objetivo receber as manifestações dos cidadãos, analisar, orientar e encaminhar o caso às áreas responsáveis pelo tratamento ou



apuração. A partir das informações trazidas pelos cidadãos, a Ouvidoria pode identificar melhorias, providenciar mudanças, assim como apontar situações irregulares no órgão ou entidade cuja ação está sendo questionada. Constitui, portanto, mais um canal por meio do qual o cidadão participa de forma efetiva no controle social da gestão pública.

Art. 20. O Conselho Municipal de Ouvidoria Rege-se pelos seguintes princípios e atribuições:

- I - Reconhecer os cidadãos como sujeitos de direito, sem qualquer distinção;
- II - Ouvir e compreender as diferentes formas de manifestações dos cidadãos;
- III - Dar tratamento adequado às demandas apresentadas pelos cidadãos, usando linguagem clara para explicar seus direitos e as formas de obtê-los;
- VI - Caracterizar corretamente as situações e seus contextos, explicitando as consequências sobre cada caso concreto de sua demanda;
- V - Demonstrar os resultados produzidos em razão da participação dos cidadãos. Ou seja, deve utilizar o conteúdo das solicitações para sugerir mudanças nos processos na administração pública, contribuindo para que os agentes públicos providenciem medidas corretivas.

## CAPÍTULO VII

### DA ESTRUTURA

Art. 21. O Conselho Municipal de Ouvidoria de Chã Grande/PE, tem a seguinte estrutura:

- I – Pleno;
- II – Presidência;
- III – Vice-Presidência;
- VI – Secretário (a) Executivo (a)
- V – Comissão de Trabalho.

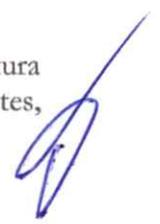
1º O Conselho de Ouvidoria de Chã Grande/PE, poderá criar departamentos para assessoramento de suas atividades.

2º As competências de cada órgão serão especificadas no regimento interno, a ser aprovado pelos membros do conselho.

## CAPÍTULO VIII

### DA COMPOSIÇÃO E FUNCIONAMENTO

Art. 22. O Conselho Municipal de Ouvidoria de Chã Grande/PE, formado pela estrutura constante no artigo anterior terá 8 (oito), representantes com número igual de suplentes,





escolhidos por pessoas que tenham contribuído de forma significativa em benefício dos direitos do cidadão, será constituído da seguinte forma:

I – 02 (dois) representantes da sociedade civil, e respectivos suplentes;

II – 03 (três) representantes do Poder Público Municipal, e respectivos suplentes, com as seguintes representações:

- a) 01 (um) representante do Poder Legislativo Municipal, indicado pela presidência da casa;
- b) 02 (dois) representantes do Poder Executivo Municipal, assim distribuídos:

III- 01 (um) representante da secretaria municipal de educação;

VI – 01 (um) representante da secretaria municipal de desenvolvimento social;

V – 01 (um) representante da secretaria municipal de saúde.

§1º. Os membros do conselho terão mandatos de 02 (dois) anos, podendo ser reconduzidas por um mandato de igual período, enquanto no desempenho de suas funções ou cargos dos quais foram nomeados ou indicados.

§2º. O titular do órgão ou entidade governamental indicará seu representante, que poderá ser substituído, a qualquer tempo, mediante nova indicação do representado.

§3º. As entidades não governamentais serão eleitas em fórum próprio, especialmente convocadas para este fim, sendo o processo eleitoral acompanhado por um representante do Ministério Público.

§4º. Caberá às entidades eleitas a indicação de seus representantes ao prefeito municipal, diretamente, no caso da primeira composição do conselho municipal, ou por, intermédio deste, tratando-se das composições seguintes, para nomeação, no prazo de 20 (vinte) dias após a realização do fórum que os elegeram, sob pena de substituição por entidade suplente, conforme ordem decrescente de votação.

**Art. 23.** Os integrantes do conselho serão designados por decreto pelo chefe do poder executivo municipal.

**Art. 24.** Os ocupantes dos cargos de presidência e vice-presidência do Conselho de Ouvidoria serão escolhidos mediante votação dentre os seus membros, por maioria absoluta.

§1º. O(a) vice-presidente do conselho de Ouvidoria Municipal substituirá o(a) presidente em suas ausências e impedimentos, e, caso de ocorrência simultânea em relação aos dois, a presidência será exercida pelo conselheiro mais atuante.

§2º. O Presidente do Conselho Municipal de Ouvidoria, poderá convidar para participar das reuniões ordinárias e extraordinárias membros dos poderes executivo, legislativo e judiciário, e do ministério público, além de pessoas de notória especialização em assuntos de interesse público.



**Art. 25.** A função de membro do Conselho de Ouvidoria de Chã Grande/Pe, não será remunerada, e seu exercício será considerado de serviço público relevante.

**Art. 26.** Perderá o mandato o conselheiro que:

- I- Desvincular-se do órgão ou entidade de origem de sua representação;
- II- Faltar a três reuniões consecutivas ou cinco intercaladas, sem justificativa;
- III- Apresentar renúncia ao pleno do conselho, que será lida na sessão seguinte à de sua recepção na secretaria do conselho;
- IV- Apresentar procedimento incompatível com a dignidade das funções
- V- For condenado em sentença irrecorrível, por crime ou contravenção penal.

**Art. 27.** Nos casos de renúncia, impedimento ou falta, os integrantes do conselho serão substituídos pelos suplentes, automaticamente, podendo estes exercer os mesmos direitos e deveres dos titulares.

**Art. 28.** Os órgãos ou entidades representados pelos conselheiros faltosos deverão ser comunicados a partir da segunda falta consecutiva ou da quarta intercalada.

**Art. 29.** O órgão de deliberação do Conselho de Ouvidoria de Chã Grande/PE, será pleno do conselho.

**Art. 30.** O Conselho Municipal de Ouvidoria de Chã Grande/PE, se reunirá a cada três meses, em caráter ordinário com o calendário previamente aprovado, e extraordinariamente, por convocação do seu presidente ou por solicitação da maioria de seus membros, com antecedência mínima de quarenta e oito (48) horas.

§1º. O Conselho Municipal de Ouvidoria instituirá seus atos por meio da resolução aprovada pela maioria de seus membros.

§2º. As deliberações do conselho serão tomadas por maioria absoluta de votos, tendo o Presidente do conselho o voto de qualidade em caso de empate.

**Art. 31.** As sessões do Conselho Municipal de Ouvidoria serão publicadas, precedidas de ampla divulgação.

**Art. 32.** Ao poder executivo municipal compete estruturar orçamentário e financeiramente a contabilização dos recursos a serem destinados ao regular funcionamento do conselho, inclusive promovendo as adequações legais junto ao plano plurianual, à Lei de Diretrizes Orçamentaria e ao Orçamento vigente, a respaldar suas ações.

## CAPÍTULO XI

### DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

**Art. 33.** Para a primeira instalação do Conselho Municipal de Ouvidoria, o prefeito municipal convocará, por meio de edital, os integrantes da sociedade civil organizada, atuantes no campo de promoção e defesa dos direitos da população, que serão escolhidos em fórum

1

2

especialmente realizado para este fim, a ser realizado no prazo de (30) dias após a publicação do referido edital, cabendo às convocações seguintes à presidência do conselho.

**Art. 34.** A primeira indicação dos representantes governamentais será feita pelos titulares das respectivas secretarias, no prazo de (30) dias após publicação desta Decreto.

**Art. 35.** O Conselho Municipal de Ouvidoria construirá o seu regimento interno, no prazo máximo de sessenta (60) dias a contar da data de sua implantação, o qual será aprovado por ato próprio, devidamente publicado pela imprensa oficial, onde houver, e dada ampla divulgação.

**Parágrafo Único.** O regimento interno disporá o funcionamento do Conselho Municipal de Ouvidoria, das atribuições de seus membros, entre outros assuntos.

## CAPÍTULO X

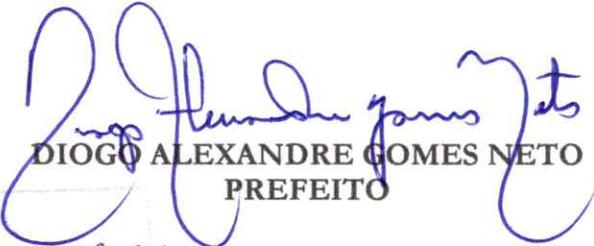
### DISPOSIÇÕES FINAIS

**Art. 36.** As autoridades ou servidores da Administração Municipal prestarão colaboração e informações à Ouvidoria-Geral do Município nos assuntos que lhe forem pertinentes, submetidos à apreciação de referido Órgão.

**Art. 37.** A instituição de unidades setoriais de Ouvidorias poderá ser feito ato regulamentador específico.

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

GABINETE DO PREFEITO, Chã Grande/PE, 21 de março de 2022

  
DIOGO ALEXANDRE GOMES NETO  
PREFEITO

VISTO  
em 06 de 04 de 2022

PRESIDENTE

Comissão de Justiça e Redação  
em 07 de abril de 2022

PRESIDENTE

Comissão de Finanças e Orçamento  
em 07 de 04 de 2022

PRESIDENTE

VISTO  
Chã Grande 08 de 04 de 2022

PRESIDENTE

APROVADO POR  
Município de Chã Grande  
Em 20 de Abril de 2022

Aprovado em  
08 de 04 de 2022  
Presidente

EM PAUTA PARA  
Dia 08 de 04 de 2022  
Presidente

