



CÂMARA DE VEREADORES DE CARNAÍBA - PE

CASA MAJOR SATURNINO BEZERRA

www.camaradecarnaiba.pe.gov.br

DECRETO LEGISLATIVO Nº 16/2022

Regulamenta a Ouvidoria do Município de Carnaíba-PE, cria o Conselho do Usuário dos Serviços Públicos e dá outras providências.

CÍCERO BATISTA LIMA, Presidente da Mesa Diretora da Câmara Municipal de Carnaíba, Estado de Pernambuco, no uso de suas atribuições, faz saber que o Plenário aprovou em sessões ordinárias, para ser submetido à Sanção do Poder Executivo, para sua transformação em Lei o seguinte.

CAPÍTULO I – DA OUVIDORIA MUNICIPAL

Art. 1º - Fica criada a Ouvidoria do Município de Carnaíba/PE, cuja finalidade será garantir o direito dos usuários de serviços públicos de apresentarem suas manifestações perante a Administração local.

Art. 2º - Compete a Ouvidoria Municipal:

I - Receber e analisar reclamações, sugestões, solicitações, denúncias, elogios e demais manifestações referentes aos serviços públicos prestados pelos órgãos e entidades da Administração direta e indireta e à conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços e encaminhá-las, conforme a matéria, ao órgão ou entidade competente;

II - Monitorar as providências adotadas pelos órgãos ou entidades, a partir das manifestações de cidadãos encaminhadas pela Ouvidoria do Município;

III - cobrar respostas dos órgãos ou entidades a respeito das manifestações a eles encaminhadas e levar ao conhecimento da autoridade superior do órgão ou entidade os eventuais descumprimentos;

Rua Enéas Pereira Bispo nº 30 – Centro – Carnaíba – PE

CEP: 56.820-000 – Telefone: (87) 3854-1124 – E-mail: camaracarnaiba@bol.com.br

CNPJ: 11.459.690/0001-68



CÂMARA DE VEREADORES DE CARNAÍBA - PE

CASA MAJOR SATURNINO BEZERRA

www.camaradecarnaiba.pe.gov.br

IV - Manter o cidadão informado sobre o andamento e o resultado das reclamações, sugestões, solicitações e denúncias apresentadas;

V - Fazer recomendações para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, sugerindo a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;

VI - Promover a mediação e a conciliação de conflitos entre cidadãos e órgãos, entidades ou agentes da Administração Pública Municipal Direta e Indireta;

VII - Manter registro de todos os atendimentos prestados pela Ouvidoria por tema, assunto, data de recebimento e das respostas aos cidadãos das providências adotadas;

VIII - Produzir estatísticas indicativas do nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados no âmbito da Administração Pública Municipal, com base nas manifestações recebidas;

IX - Promover capacitação e treinamento em temas relacionados às atividades de ouvidoria;

X - Elaborar, anualmente, relatório de suas atividades para apresentação a Secretaria de Administração, que o encaminhará ao Gabinete do Prefeito Municipal;

XI - Promover a divulgação de suas atividades;

XII - Estimular a participação dos cidadãos no acompanhamento e controle social das atividades e serviços públicos prestados pelos órgãos e entidades da administração direta e indireta;

XIII- Estabelecer canais de comunicação com o cidadão que facilitem e agilizem o fluxo de informações e a solução de suas demandas.

§ 1º - Qualquer pessoa, natural ou jurídica, poderá, diretamente, ou mediante representação, apresentar à Ouvidoria do Município reclamação, sugestão, solicitação, denúncia e elogio referente a serviços públicos prestados pelos órgãos e entidades da administração pública direta e indireta.

§ 2º - A Ouvidoria deverá fornecer resposta conclusiva ao usuário no prazo máximo de 30 (trinta) dias, prorrogável uma única vez, por igual período

§ 3º - Observado o prazo previsto no § 2º, a Ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade competente, as quais devem ser respondidas no prazo de 20 (vinte) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.



CÂMARA DE VEREADORES DE CARNAÍBA - PE

CASA MAJOR SATURNINO BEZERRA

www.camaradecarnaiba.pe.gov.br

§ 4º - A Ouvidoria deve garantir acesso restrito à identidade do usuário e às demais informações pessoais constantes das manifestações recebidas, nos termos da Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

§ 5º - A Ouvidoria poderá receber e analisar manifestações anônimas, devendo encaminhá-las desde que apresentem elementos suficientes à verificação dos fatos descritos.

§ 6º - As recomendações de que trata o inciso V deste artigo devem ser encaminhadas formalmente, com suas respectivas justificativas, à autoridade superior do órgão ou entidade.

Art. 3º - A Ouvidoria do Município será dirigida pelo Ouvidor, que será nomeado pelo Prefeito Municipal, dentre servidores municipais efetivos, para um mandato de 02 (dois) anos, permitida a recondução uma única vez, por igual período.

§ 1º - O Ouvidor será substituído, nos seus impedimentos, por um servidor com conhecimentos sobre o papel da Ouvidoria e seu funcionamento.

§ 2º - O Ouvidor poderá ser destituído por iniciativa do Prefeito.

Art. 4º - O Ouvidor do Município, que atuará de forma a permitir transparência, imparcialidade, informalidade e celeridade em seus procedimentos, tem as seguintes atribuições:

I - Dirigir, coordenar, avaliar e controlar as atividades e serviços da Ouvidoria do Município;

II - Representar a Ouvidoria perante os demais órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal, dos demais Poderes e perante a sociedade;

III - Orientar os serviços relativos às atividades da Ouvidoria, assegurando a sua uniformização e eficiência, zelando pelo controle de sua qualidade;

IV - Definir com os dirigentes dos órgãos e entidades da Administração direta e indireta procedimentos para que as demandas apresentadas sejam rápida e adequadamente examinadas, encaminhadas e respondidas;

V - Interagir com os órgãos e entidades da administração direta e indireta do Município, especialmente para acompanhar as providências adotadas por esses órgãos e entidades em razão de reclamações, sugestões, solicitações ou denúncia apresentadas;

VI - Facilitar o acesso dos cidadãos ao serviço da Ouvidoria do Município, simplificando seus procedimentos;



CÂMARA DE VEREADORES DE CARNAÍBA - PE

CASA MAJOR SATURNINO BEZERRA

www.camaradecarnaiba.pe.gov.br

VII - Apresentar anualmente a Secretaria de Administração, para encaminhamento ao Gabinete do Prefeito Municipal, relatório de gestão, contendo síntese das manifestações, sugestões de melhorias para as falhas apontadas, de acordo com o inciso II do art. 14 e do art. 15 da Lei Federal Nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

VIII - Sugerir soluções de problemas identificados à autoridade superior do órgão ou entidade;

IX - Propor a correção de erros, omissões ou abusos cometidos no atendimento aos usuários dos serviços públicos;

X - Atuar na prevenção e solução de conflitos;

Art. 6º - Para o pleno exercício de suas atribuições, é assegurado ao Ouvidor:

I - Requisitar informações ou cópia de documentos aos órgãos e entidades da administração municipal direta e indireta, fixando prazo razoável para o seu atendimento;

II - Participar de reuniões e eventos em órgãos ou entidades da administração direta e indireta relacionados à sua área de atuação.

Art. 7º - O Ouvidor, quando for o caso, deve guardar sigilo das informações levadas ao seu conhecimento no exercício das funções.

Art. 8º - A Ouvidoria do Município contará com o apoio administrativo e suporte técnico-operacional da Secretaria de Administração.

Art. 9º - Fica criada a Função Gratificada pelo exercício da função de Ouvidor, símbolo FGO, com remuneração de R\$ 600,00(seiscentos reais).

CAPÍTULO II – DO CONSELHO DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 10º - Fica criado o Conselho Municipal dos Usuários dos Serviços Públicos, órgão de caráter consultivo e popular que garante a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos executados no Município de Carnaíba.

Art. 11º - Competirá ao Conselho Municipal dos Usuários dos Serviços Públicos as seguintes atribuições:

I - Acompanhar a prestação dos serviços públicos de competência municipal;



CÂMARA DE VEREADORES DE CARNAÍBA - PE

CASA MAJOR SATURNINO BEZERRA

www.camaradecarnaiba.pe.gov.br

II - Participar na avaliação dos serviços;

III - Propor melhorias na prestação dos serviços;

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

V - Acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor municipal;

Art. 12º - O Conselho Municipal dos Usuários dos Serviços Públicos, em respeito aos critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, com vistas ao equilíbrio em sua representação, será composto por 7 (sete) membros titulares, dentre eles:

I - 03 (três) representantes da Administração Pública Municipal;

II – 01 (um) representante do Poder Legislativo Municipal; e

II – 03 (três) representantes da sociedade.

Art. 13º - Os conselheiros não receberão quaisquer tipos de remuneração pelas tarefas e serviços prestados a favor da coletividade, porém, suas atividades serão consideradas relevantes e indispensáveis à boa execução e prestação do serviço público municipal.

Art. 14º - O conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos será composto por 01 (uma) Comissão Executiva.

§ 1º A Comissão Executiva do Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos será composta de:

I - Presidente;

II - Vice-Presidente; e,

III - Secretário-Geral.

§ 2º O Presidente e o Vice-Presidente serão indicados pelo Chefe do Poder Executivo Municipal, escolhidos entre os titulares dos Poder Executivo Municipal.

§ 3º O Secretário-Geral será indicado pelo Presidente.

§ 4º Competirá ao Presidente da Comissão Executiva coordenar, desenvolver e dirigir os trabalhos do Conselho e de suas reuniões e, ainda, garantir o fiel cumprimento das normas contidas em seu Regime Interno.



CÂMARA DE VEREADORES DE CARNAÍBA - PE

CASA MAJOR SATURNINO BEZERRA

www.camaradecarnaiba.pe.gov.br

Art. 15º - Compete à Comissão Executiva aprovar o Regimento Interno do Conselho no prazo de 120 (cento e vinte) dias, a contar da nomeação de seus membros.

Art. 16º - Os membros do Conselho Municipal e de sua Comissão Executiva deverão ser nomeados no prazo máximo de 90 (noventa) dias, a contar da vigência desta Lei.

Art. 17º - O Conselho, por meio de sua Comissão Executiva, se reunirá de forma a ser definida em seu Regimento Interno.

Art. 18º - O Poder Executivo Municipal fornecerá os meios materiais necessários e indispensáveis ao funcionamento do Conselho Municipal dos Usuários dos Serviços Públicos.

CAPÍTULO III – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 19º - Esta Lei poderá ser regulamentada por Decreto, no que couber.

Art. 20º - As despesas decorrentes desta Lei serão suportadas por dotações orçamentárias próprias.

Art. 21º - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Carnaíba/PE, 16 de dezembro de 2022.



Cicero Batista Lima
Presidente do Poder Legislativo

ESTADO DE PERNAMBUCO
MUNICÍPIO DE CARNAÍBA

CÂMARA MUNICIPAL DE CARNAÍBA
DECRETO LEGISLATIVO

DECRETO LEGISLATIVO Nº 16/2022

Regulamenta a Ouvidoria do Município de
Carnaíba-PE, cria o Conselho do Usuário dos
Serviços Públicos e dá outras providências.

CÍCERO BATISTA LIMA, Presidente da Mesa Diretora da Câmara Municipal de Carnaíba, Estado de Pernambuco, no uso de suas atribuições, faz saber que o Plenário aprovou em sessões ordinárias, para ser submetido à Sanção do Poder Executivo, para sua transformação em Lei o seguinte.

CAPÍTULO I – DA OUVIDORIA MUNICIPAL

Art. 1º - Fica criada a Ouvidoria do Município de Carnaíba/PE, cuja finalidade será garantir o direito dos usuários de serviços públicos de apresentarem suas manifestações perante a Administração local.

Art. 2º - Compete a Ouvidoria Municipal:

I - Receber e analisar reclamações, sugestões, solicitações, denúncias, elogios e demais manifestações referentes aos serviços públicos prestados pelos órgãos e entidades da Administração direta e indireta e à conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços e encaminhá-las, conforme a matéria, ao órgão ou entidade competente;

II - Monitorar as providências adotadas pelos órgãos ou entidades, a partir das manifestações de cidadãos encaminhadas pela Ouvidoria do Município;

III - cobrar respostas dos órgãos ou entidades a respeito das manifestações a eles encaminhadas e levar ao conhecimento da autoridade superior do órgão ou entidade os eventuais descumprimentos;

IV - Manter o cidadão informado sobre o andamento e o resultado das reclamações, sugestões, solicitações e denúncias apresentadas;

V - Fazer recomendações para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, sugerindo a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;

VI - Promover a mediação e a conciliação de conflitos entre cidadãos e órgãos, entidades ou agentes da Administração Pública Municipal Direta e Indireta;

VII - Manter registro de todos os atendimentos prestados pela Ouvidoria por tema, assunto, data de recebimento e das respostas aos cidadãos das providências adotadas;

VIII - Produzir estatísticas indicativas do nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados no âmbito da Administração Pública Municipal, com base nas manifestações recebidas;

IX - Promover capacitação e treinamento em temas relacionados às atividades de ouvidoria;

X - Elaborar, anualmente, relatório de suas atividades para apresentação a Secretaria de Administração, que o encaminhará ao Gabinete do Prefeito Municipal;

XI - Promover a divulgação de suas atividades;

XII - Estimular a participação dos cidadãos no acompanhamento e controle social das atividades e serviços públicos prestados pelos órgãos e entidades da administração direta e indireta;

XIII- Estabelecer canais de comunicação com o cidadão que facilitem e agilizem o fluxo de informações e a solução de suas demandas.

§ 1º - Qualquer pessoa, natural ou jurídica, poderá, diretamente, ou mediante representação, apresentar à Ouvidoria do Município reclamação, sugestão, solicitação, denúncia e elogio referente a serviços públicos prestados pelos órgãos e entidades da administração pública direta e indireta.

§ 2º - A Ouvidoria deverá fornecer resposta conclusiva ao usuário no prazo máximo de 30 (trinta) dias, prorrogável uma única vez, por igual período.

§ 3º - Observado o prazo previsto no § 2º, a Ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade competente, as quais devem ser respondidas no prazo de 20 (vinte) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

§ 4º - A Ouvidoria deve garantir acesso restrito à identidade do usuário e às demais informações pessoais constantes das manifestações recebidas, nos termos da Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

§ 5º - A Ouvidoria poderá receber e analisar manifestações anônimas, devendo encaminhá-las desde que apresentem elementos suficientes à verificação dos fatos descritos.

§ 6º - As recomendações de que trata o inciso V deste artigo devem ser encaminhadas formalmente, com suas respectivas justificativas, à autoridade superior do órgão ou entidade.

Art. 3º - A Ouvidoria do Município será dirigida pelo Ouvidor, que será nomeado pelo Prefeito Municipal, dentre servidores municipais efetivos, para um mandato de 02 (dois) anos, permitida a recondução uma única vez, por igual período.

§ 1º - O Ouvidor será substituído, nos seus impedimentos, por um servidor com conhecimentos sobre o papel da Ouvidoria e seu funcionamento.

§ 2º - O Ouvidor poderá ser destituído por iniciativa do Prefeito.

Art. 4º - O Ouvidor do Município, que atuará de forma a permitir transparência, imparcialidade, informalidade e celeridade em seus procedimentos, tem as seguintes atribuições:

I - Dirigir, coordenar, avaliar e controlar as atividades e serviços da Ouvidoria do Município;

II - Representar a Ouvidoria perante os demais órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal, dos demais Poderes e perante a sociedade;

III - Orientar os serviços relativos às atividades da Ouvidoria, assegurando a sua uniformização e eficiência, zelando pelo controle de sua qualidade;

IV - Definir com os dirigentes dos órgãos e entidades da Administração direta e indireta procedimentos para que as demandas apresentadas sejam rápida e adequadamente examinadas, encaminhadas e respondidas;

V - Interagir com os órgãos e entidades da administração direta e indireta do Município, especialmente para acompanhar as providências adotadas por esses órgãos e entidades em razão de reclamações, sugestões, solicitações ou denúncia apresentadas;

VI - Facilitar o acesso dos cidadãos ao serviço da Ouvidoria do Município, simplificando seus procedimentos;

VII - Apresentar anualmente a Secretaria de Administração, para encaminhamento ao Gabinete do Prefeito Municipal, relatório de gestão, contendo síntese das manifestações, sugestões de melhorias para as falhas apontadas, de acordo com o inciso II do art. 14 e do art. 15 da Lei Federal Nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

VIII - Sugerir soluções de problemas identificados à autoridade superior do órgão ou entidade;

IX - Propor a correção de erros, omissões ou abusos cometidos no atendimento aos usuários dos serviços públicos;

X - Atuar na prevenção e solução de conflitos;

Art. 6º - Para o pleno exercício de suas atribuições, é assegurado ao Ouvidor:

I - Requisitar informações ou cópia de documentos aos órgãos e entidades da administração municipal direta e indireta, fixando prazo razoável para o seu atendimento;

II - Participar de reuniões e eventos em órgãos ou entidades da administração direta e indireta relacionados à sua área de

atuação.

Art. 7º - O Ouvidor, quando for o caso, deve guardar sigilo das informações levadas ao seu conhecimento no exercício das funções.

Art. 8º - A Ouvidoria do Município contará com o apoio administrativo e suporte técnico-operacional da Secretaria de Administração.

Art. 9º - Fica criada a Função Gratificada pelo exercício da função de Ouvidor, símbolo FGO, com remuneração de R\$ 600,00(seiscentos reais).

CAPÍTULO II – DO CONSELHO DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 10º - Fica criado o Conselho Municipal dos Usuários dos Serviços Públicos, órgão de caráter consultivo e popular que garante a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos executados no Município de Carnaíba.

Art. 11º - Competirá ao Conselho Municipal dos Usuários dos Serviços Públicos as seguintes atribuições:

I - Acompanhar a prestação dos serviços públicos de competência municipal;

II - Participar na avaliação dos serviços;

III - Propor melhorias na prestação dos serviços;

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

V - Acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor municipal;

Art. 12º - O Conselho Municipal dos Usuários dos Serviços Públicos, em respeito aos critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, com vistas ao equilíbrio em sua representação, será composto por 7 (sete) membros titulares, dentre eles:

I - 03 (três) representantes da Administração Pública Municipal;

II - 01 (um) representante do Poder Legislativo Municipal; e

II - 03 (três) representantes da sociedade.

Art. 13º - Os conselheiros não receberão quaisquer tipos de remuneração pelas tarefas e serviços prestados a favor da coletividade, porém, suas atividades serão consideradas relevantes e indispensáveis à boa execução e prestação do serviço público municipal.

Art. 14º - O conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos será composto por 01 (uma) Comissão Executiva.

§ 1º A Comissão Executiva do Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos será composta de:

I - Presidente;

II - Vice-Presidente; e,

III - Secretário-Geral.

§ 2º O Presidente e o Vice-Presidente serão indicados pelo Chefe do Poder Executivo Municipal, escolhidos entre os titulares dos Poder Executivo Municipal.

§ 3º O Secretário-Geral será indicado pelo Presidente.

§ 4º Competirá ao Presidente da Comissão Executiva coordenar, desenvolver e dirigir os trabalhos do Conselho e de suas reuniões e, ainda, garantir o fiel cumprimento das normas contidas em seu Regime Interno.

Art. 15º - Compete à Comissão Executiva aprovar o Regimento Interno do Conselho no prazo de 120 (cento e vinte) dias, a contar da nomeação de seus membros.

Art. 16º - Os membros do Conselho Municipal e de sua Comissão Executiva deverão ser nomeados no prazo máximo de 90 (noventa) dias, a contar da vigência desta Lei.

Art. 17º - O Conselho, por meio de sua Comissão Executiva, se reunirá de forma a ser definida em seu Regimento Interno.

Art. 18º - O Poder Executivo Municipal fornecerá os meios materiais necessários e indispensáveis ao funcionamento do Conselho Municipal dos Usuários dos Serviços Públicos.

CAPÍTULO III – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 19º - Esta Lei poderá ser regulamentada por Decreto, no que couber.

Art. 20º - As despesas decorrentes desta Lei serão suportadas por dotações orçamentárias próprias.

Art. 21º - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Carnaíba/PE, 16 de dezembro de 2022.

CÍCERO BATISTA LIMA

Presidente do Poder Legislativo

Publicado por:

Osvaldo Manoel do Nascimento

Código Identificador:D813CEB4

Matéria publicada no Diário Oficial dos Municípios do Estado de Pernambuco no dia 20/12/2022. Edição 3240

A verificação de autenticidade da matéria pode ser feita informando o código identificador no site:

<https://www.diariomunicipal.com.br/amupe/>