



PUBLICADO NO  
DIÁRIO OFICIAL  
EM: 02/03/2020

## ESTADO DA PARAÍBA PREFEITURA MUNICIPAL DE GUARABIRA

**LEI Nº 1.812**, de 02 de Março de 2020.

Autoria: Mesa Diretora da Câmara Municipal

Regulamenta os capítulos III, IV e VI da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública de que trata o §3º do art. 37 da Constituição Federal.

O **VICE-PREFEITO** no exercício do cargo de **PREFEITO DO MUNICÍPIO DE GUARABIRA**, ESTADO DA PARAÍBA. Faço saber que o Poder Legislativo decreta e eu sanciono a seguinte lei:

### **CAPÍTULO I** Disposições Gerais

**Art. 1.** Esta norma regulamenta, no âmbito da Câmara Municipal de Guarabira, os capítulos III, IV e VI da Lei 13.460, de 26 de junho de 2017.

§1º Sujeitam-se ao disposto nesta norma os órgãos do Poder Legislativo do Município de Guarabira.

§2º Os órgãos da Câmara Municipal de Guarabira assegurarão ao usuário de serviços públicos o direito à participação na administração pública, bem como a existência de mecanismos efetivos e ágeis de proteção e defesa dos direitos de que trata a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

**Art. 2.** Para efeitos desta norma, considera-se:

I – Ouvidoria: 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 vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública;

II – Reclamação: demonstração de insatisfação relativa a [REDE: política ou] serviço público;

III – Denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

IV – Elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre a política ou o serviço público oferecido ou atendimento recebido;

V – Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos;

VI – Solicitação: requerimento de adoção de providência por parte do órgão;

Chefia de  
Gabinete



PREFEITURA MUNICIPAL  
**GUARABIRA**

Rua Sólon de Lucena, 26 - Centro - CEP: 58200-000  
Guarabira - Paraíba - CNPJ: 08.785.479/0001-20  
Fone: (83) 3271-1946 - prefeitura@guarabira.pb.gov.br



## ESTADO DA PARAÍBA PREFEITURA MUNICIPAL DE GUARABIRA

VII – identificação: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica;

VIII – Decisão Administrativa Final: Ato administrativo mediante o qual órgão ou entidade manifesta-se acerca da procedência ou improcedência de matéria, apresentando solução ou comunicando da sua impossibilidade;

IX – Serviços Públicos: atividades exercidas pela Administração pública direta indireta, e fundacional ou por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato, ou convênio;

X – Política Pública: conjunto de programas, ações e atividades desenvolvidas pelo Estado direta ou indiretamente, com a participação de entes públicos ou privados, que visam a assegurar determinado direito de cidadania, de forma difusa ou para determinado segmento social, cultural, étnico ou econômico.

### CAPÍTULO II

#### Das Competências da Ouvidoria

**Art. 3.** A Ouvidoria poderá se organizar em forma de sistema ou rede, com a finalidade de:

I – articular as atividades das ouvidorias públicas;

II – garantir o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços ao público;

III – garantir o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e defesa dos direitos; e

IV – garantir a efetiva interlocução entre usuário de serviços públicos e órgãos e entidades da administração pública.

**Art. 4.** Fica criado a estrutura de Ouvidoria da Câmara Municipal de Guarabira, composto pelo cargo de Ouvidor, de provimento em Comissão e de livre nomeação e exoneração, com as atribuições designadas por esta lei.

I - O cargo de titular da Ouvidoria será ato de nomeação discricionário do Presidente da Câmara Municipal de Guarabira.

**Parágrafo único.** O cargo de Ouvidor deverá estar diretamente vinculado ao Presidente da Câmara Municipal de Guarabira.

**Art. 5.** A simbologia e vencimentos do cargo de Ouvidor do Poder Legislativo Municipal, conforme constante da tabela abaixo:

Nomenclatura	Simbologia	Vencimento
Ouvidor do Poder Legislativo Municipal	OL	R\$ 1.750,00

Chefia de  
Gabinete



PREFEITURA MUNICIPAL  
**GUARABIRA**

Rua Sólon de Lucena, 26 - Centro – CEP: 58200-000  
Guarabira – Paraíba - CNPJ: 08.785.479/0001-20  
Fone: (83) 3271-1946 – prefeitura@guarabira.pb.gov.br



## ESTADO DA PARAÍBA PREFEITURA MUNICIPAL DE GUARABIRA

### **Art. 6.** Compete à Ouvidoria:

I – promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei 13.460, de 2017;

II – receber, analisar e responder às manifestações a elas encaminhadas por usuários ou reencaminhadas por outras ouvidorias;

III – exclusivamente, receber, analisar e responder, denúncias e comunicações a que se refere §2º do art. 14 deste Decreto, recebidas por qualquer canal de comunicação com o usuário de serviços públicos;

IV – processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados; em especial para o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei 13.460, de 2017;

V – monitorar e avaliar periodicamente a Carta de Serviços ao Usuário dos Órgãos ou entidade a que esteja vinculada;

VI – exercer a articulação permanente com outras instâncias e mecanismos de participação e controle social;

VII – produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas, bem como propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;

VIII – 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; e

IX – exercer ações de mediação e conciliação, bem como outras ações para a solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços e órgãos e entidade referidos no §1º do art. 1º desta norma, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços públicos.

### **CAPÍTULO III**

#### **Do Recebimento, Análise e Resposta de Manifestações**

#### **Seção I**

#### **Das regras gerais para tratamento de Manifestações**

**Art. 7.** A Ouvidoria deverá receber, analisar e responder às manifestações em linguagem simples, clara, concisa e objetiva.

§1º Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta norma sob pena de responsabilidade do agente público.

Chefia de  
Gabinete



PREFEITURA MUNICIPAL  
**GUARABIRA**

Rua Sólon de Lucena, 26 - Centro – CEP: 58200-000  
Guarabira – Paraíba - CNPJ: 08.785.479/0001-20  
Fone: (83) 3271-1946 – prefeitura@guarabira.pb.gov.br



**ESTADO DA PARAÍBA**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE GUARABIRA**

§2º A solicitação de certificação da identidade do usuário somente poderá ser exigida excepcionalmente, quando necessária ao acesso a informação pessoa própria ou de terceiros.

§3º É vedado a Ouvidoria impor ao usuário qualquer exigência relativa à motivação da manifestação.

§4º É vedada a cobrança de qualquer valor aos usuários referentes aos procedimentos de ouvidoria, ressalvados os custos de reprodução de documentos, mídias digitais, postagem e correlatos.

§5º Está isento de ressarcir os custos a que se referem o parágrafo 4º aquele cuja situação econômica não lhe permita fazê-lo sem prejuízo do sustento próprio ou da família nos termos da Lei nº 7.115, de 29 de agosto de 1983.

**Art. 8.** As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, por meio eletrônico, por meio de sistema informatizado de que trata o inciso IV do art. 9º desta forma.

**Parágrafo único.** Sempre que recebida em meio físico, deverá digitalizar a manifestação e promover a sua inserção imediata no sistema que se refere o caput.

**Art. 9.** A Ouvidoria deverá elaborar e apresentar respostas conclusivas às manifestações recebidas no prazo de até trinta dias contados do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.

§1º Os prazos indicados no caput poderão ser reduzidos em virtude de normas regulamentadoras específicas.

§2º Recebida a manifestação, a Ouvidoria deverão realizar análise prévia e, caso necessário, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

§3º Sempre que as informações apresentadas pelo usuários forem insuficientes para a análise da manifestação, em até 30 dias a contar do recebimento da manifestação a Ouvidoria deverá solicitar ao usuário pedido de complementação de informações, que deverá ser respondido em até 20 dias, sob pena de arquivamento, sem produção de resposta conclusiva.

§4º 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.

§5º A Ouvidoria poderá solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder dentro do prazo de até vinte dias, contados do recebimento no setor, prorrogáveis por igual período mediante justificativa expressa, sem prejuízo de norma que estabeleça prazo inferior.

**Art. 10.** A Ouvidoria assegurará ao usuário a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação, nos termos do art. 31 da Lei 12.527, de 2011.

Chefia de  
**Gabinete**



**PREFEITURA MUNICIPAL**  
**GUARABIRA**

Rua Sólon de Lucena, 26 - Centro – CEP: 58200-000  
Guarabira – Paraíba - CNPJ: 08.785.479/0001-20  
Fone: (83) 3271-1946 – prefeitura@guarabira.pb.gov.br



## ESTADO DA PARAÍBA PREFEITURA MUNICIPAL DE GUARABIRA

**Parágrafo único.** A preservação da identidade do manifestante dar-se-á com a proteção do nome, endereço e demais dados de qualificação dos manifestantes que serão documentados separadamente, aos quais serão dispensados o tratamento previsto no caput.

### Seção II

Do elogio, da reclamação e da sugestão

**Art. 11.** O elogio recebido será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público, bem como às chefias imediatas destes.

**Parágrafo único.** A resposta conclusiva do elogio conterá informação sobre o encaminhamento e cientificação do agente público ou ao responsável pelo serviço prestado e às suas chefias imediatas.

**Art. 12.** A reclamação recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

**Parágrafo único.** A resposta conclusiva da reclamação conterá informação sobre a decisão administrativa final acerca do caso apontado.

**Art. 13.** A sugestão recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público que deverá se manifestar acerca da adoção ou não da medida sugerida.

**Parágrafo único.** Caso a medida sugerida seja adotada, a decisão administrativa final informará acerca da forma e dos prazos de sua implantação, bem como dos mecanismos pelos quais o usuário poderá acompanhar a execução da adoção da medida.

**Art. 14.** A Ouvidoria poderá receber e coletar informações juntos aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação de tais serviços, bem como auxiliar na detecção e correção de irregularidades de gestão.

§1º As informações de que trata este artigo não se constituem em manifestações passíveis de acompanhamento pelos usuários de serviços públicos.

§2º As informações que constituam comunicações de irregularidade, sempre que contenham indícios suficientes de relevância, autoria e materialidade, poderão ser apuradas mediante procedimento preliminar de investigação.

### Seção III

Das denúncias

**Art. 15.** A denúncia recebida será tratada caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à administração pública chegar a tais elementos.

Chefia de  
Gabinete



Rua Sólon de Lucena, 26 - Centro – CEP: 58200-000  
Guarabira – Paraíba - CNPJ: 08.785.479/0001-20  
Fone: (83) 3271-1946 – prefeitura@guarabira.pb.gov.br



**ESTADO DA PARAÍBA**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE GUARABIRA**

§1º No caso da denúncia, entende-se por conclusiva a resposta que contenha informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes, sobre os procedimentos a serem adotados e respectivo número que identifique a denúncia junto ao órgão apuratório, ou sobre o seu arquivamento.

§2º Os órgãos apuratórios administrativos internos encaminharão a Ouvidoria o resultado final do procedimento de apuração da denúncia, a fim de dar conhecimento ao manifestante acerca dos desdobramentos de sua manifestação.

§3º As unidades setoriais deverão informar ao órgão central do sistema, quando existente, a ocorrência de denúncia por ato praticado por agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança.

**CAPÍTULO IV**  
**Das Disposições Finais**

**Art. 15.** As despesas inerentes à execução desta Lei correrão por conta do Orçamento da Câmara Municipal de Guarabira.

**Art. 16.** Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Guarabira, 02 de março de 2020.

  
**Marcus Diogo de Lima**  
Prefeito em exercício