

---

**ESTADO DE PERNAMBUCO  
MUNICÍPIO DE MORENO**

---

**GABINETE DO PREFEITO  
LEI N° 655 DE 20 DE SETEMBRO DE 2022**

**EMENTA:** INSTITUI A OUVIDORIA GERAL DA CÂMARA MUNICIPAL DE MORENO-PE E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

**O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE MORENO,** Estado de Pernambuco, no uso de suas atribuições legais, faço saber que a Câmara Municipal de Vereadores aprovou e eu sanciono a seguinte Lei:

**CAPÍTULO I  
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 1º** Fica instituído a Ouvidoria Geral da Câmara Municipal de Moreno-PE, órgão auxiliar, independente, permanente e com autonomia administrativa e funcional que tem por objetivo apurar as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos da administração pública municipal direta e indireta, bem como o das entidades privadas de qualquer natureza que operam com recursos públicos, na prestação de serviços à população, em cumprimento ao estabelecido no artigo 37, §3º, I, da Constituição Federal, podendo receber ainda, sugestões e elogios.

**Art. 2º** A Ouvidoria Geral da Câmara Municipal será o canal de comunicação direta entre a sociedade e a Câmara Municipal, recebendo reclamações, denúncias, sugestões e elogios, de modo a estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados e na gestão dos recursos públicos.

**Art. 3º** 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 – MANIFESTAÇÃO: 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;

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;

**CAPITULO II  
DAS ATRIBUIÇÕES E COMPETÊNCIA**

**Art. 4º** A Ouvidoria Geral da Câmara Municipal tem as seguintes atribuições:

I - Receber e apurar denúncias, reclamações, críticas e pedidos de informação sobre atos considerados ilegais comissivos ou omissivos, arbitários, desonestos, indecorosos, ou que contrariem o interesse público, praticados por servidores públicos ou agentes públicos da Câmara Municipal;

II - Diligenciar junto às unidades da Administração competentes para a prestação por estes, de informações e esclarecimentos sobre atos praticados ou de sua responsabilidade, objeto de reclamações ou pedidos de informações, na forma do inc. I deste artigo;

III - Cobrar respostas das unidades a respeito das manifestações a eles encaminhadas e levar ao conhecimento da direção do órgão ou

entidade os eventuais descumprimentos;

IV - Manter sigilo, quando solicitado, sobre as reclamações ou denúncias, bem como sobre sua fonte, providenciando, junto aos órgãos competentes, proteção aos denunciantes;

V - Informar ao usuário as providências adotadas em razão de seu pedido, excepcionados os casos em que a lei assegurar o dever de sigilo;

VI - Elaborar e publicar, mensalmente, relatório de suas atividades e avaliação da qualidade dos serviços públicos municipais;

VII - Encaminhar relatório mensalmente de suas atividades ao Prefeito;

VIII – Realizar ou apoiar iniciativas de cursos, seminários, encontros, debates, pesquisas e treinamento que tratam sobre temas da Ouvidoria Geral;

IX - Comunicar ao órgão da administração direta e indireta competente para a apuração de todo e qualquer ato lesivo ao patrimônio público de que venha a ter ciência em razão do exercício de suas funções, mantendo atualizado arquivo de documentação relativa às reclamações, denúncias e representações recebidas;

X - Resguardar o sigilo das informações, mantendo atualizado arquivo de documentação relativa às reclamações, denúncias e representações recebidas;

XI - Atender o usuário de forma adequada, observando os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;

XII - Garantir respostas conclusivas aos usuários;

XIII - Promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

XIV – Manter serviço telefônico, canal eletrônico e atendimento presencial destinado a receberem denúncias ou reclamações, elogios e sugestões, garantindo o sigilo da fonte de informação;

XV – Articula-se, fortalecendo os canais de comunicação com os diversos Órgãos e Entidades da administração Pública Municipal, Estadual e Federal, visando à consecução de seus objetivos.

**Art. 5º** À Ouvidoria Geral da Câmara Municipal de Moreno-PE, compete:

I - Criar um sistema informatizado que interligará e unificará as ouvidorias, padronizando o acesso dos usuários a este canal de acesso da população;

II - Orientar a atuação dos servidores, promovendo a capacitação e o treinamento relacionados às atividades de ouvidoria;

III - Recomendar a instauração de procedimentos administrativos para exame técnico das questões e a adoção de medidas necessárias para a adequada prestação do serviço público, quando for o caso;

IV - Auxiliar no aprimoramento da qualidade dos serviços prestados;

V - Contribuir para disseminação de formas de acesso da população no acompanhamento e fiscalização da prestação de serviços públicos municipais.

**Art. 6º** São considerados requisitos básicos, necessário para que seja configurado uma denúncia:

I – Identificação e endereço físico ou eletrônico do cidadão para posterior contato;

II – Descrição da irregularidade que implique lesão ou ameaça ao patrimônio público;

III – Existência de fundamentação mínima capaz de permitir a apuração do fato denunciado

§ 1º A Ouvidoria Geral da Câmara Municipal de Moreno-PE, manterá sigilo denúncia e reclamações que receber, bem como sobre sua fonte, assegurado a proteção dos denunciantes, quanto requerer o caso ou assim for solicitado.

§ 2º O denunciante que se identifica tem garantido o sigilo dos dados pessoais fornecidos em obediência ao que preceitua o direito individual dos cidadãos e a inviolabilidade de sua intimidade.

§ 3º Diante de uma manifestação anônima, a Ouvidoria Geral da Câmara Municipal deverá proceder a uma verificação prévia e sumária dos fatos narrados.

§ 4º Apenas quando encontrados elementos de verossimilhança, a Ouvidoria Geral da Câmara Municipal poderá abrir o processo ou procedimento cabível.

### CAPÍTULO III DAS MANIFESTAÇÕES

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

**Art. 8º** Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei 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 da Câmara Municipal, sob pena de responsabilidade do agente falso.

**Art. 9º** As manifestações poderão ser apresentadas por meio dos seguintes canais de comunicação:

I – Por meio de formulário eletrônico, que estará disponível no site oficial da Câmara Municipal;

II – Por correspondência convencional;

III – No posto de atendimento presencial exclusivo;

IV – Por endereço eletrônico;

V – Por telefone.

Parágrafo Único. A manifestação feita verbalmente será, imediatamente, reduzida a termo.

**Art. 10.** Recebida a manifestação, a Ouvidoria deverá classificá-la como reclamação, denúncia, sugestão, elogio e solicitação, de acordo com as definições constantes nesta Lei.

§ 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. 11.** 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. 12.** 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. 13.** 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 essa Lei 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. 14.** 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. 15.** 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. 16.** O relatório de gestão será:

- I – Encaminhado à Mesa Diretora da Câmara Municipal;
- II – Disponibilizado integralmente na página oficial do Município na internet.

## CAPÍTULO II DA ORGANIZAÇÃO

**Art. 17.** Integram a estrutura administrativa da Ouvidoria Geral:

- I – O Ouvidor Geral;
- II – Demais servidores auxiliares.

**Art. 18.** Fica criado na estrutura organizacional da Câmara Municipal de Moreno-PE, vinculados a Coordenadoria do Controle Interno, os seguintes cargos de provimento em comissão:

§ 1º - Ao cargo criado nesta Lei, será concedido uma representação de conformidade com o Art. 20. da Lei Complementar nº 572, de 27 de junho de 2018.

Cargo	Nível	Carga/horária	Nível de Escolaridade	Vencimentos R\$
Ouvidor Geral	CC.2	30 h/s	Ensino Médio	1.963,36

**Art. 19.** O Ouvidor Geral, no exercício de suas funções, deverá guardar sigilo referente a informações levadas a seu conhecimento nos casos em que a lei e o usuário expressamente o requerer.

**Art. 20.** Compete ao Ouvidor Geral da Câmara Municipal:

- I – Propor ao Presidente da Câmara Municipal a normatização do acesso ao Sistema de Ouvidoria, informando, padronizando e divulgando os seus procedimentos;
- II - Encaminhar a demanda apresentada ao sistema de ouvidoria aos órgãos da Câmara Municipal competente, monitorando a providência adotada por ela;
- III - Responder ao usuário da ouvidoria no prazo legal, garantindo a celeridade da tramitação da demanda;
- IV - Atuar com transparência, humanidade, sensibilidade, integridade, imparcialidade, solidariedade e justiça, observando os princípios constitucionais;
- V - Propor medidas que aumentem a eficiência do serviço público municipal.
- VI - Propor aos órgãos da Administração Pública Municipal direta e indireta, bem como as entidades privadas, resguardadas as respectivas competências, a instauração de sindicâncias, inquéritos e outras medidas destinadas à apuração das responsabilidades administrativas, civis e criminais, com a ciência ou autorização da Mesa Diretora;
- VII - Requisitar, diretamente e sem qualquer ônus, de qualquer órgão municipal, informações, certidões ou cópias de documentos relacionados com as reclamações ou denúncias recebidas, na forma da lei;
- VIII - Recomendar a adoção de providências que entender pertinentes e necessárias ao aperfeiçoamento dos serviços prestados pela Administração Pública Municipal à população;

IX - Recomendar aos órgãos da Administração Pública Municipal direta e indireta, bem como das entidades privadas a adoção de mecanismos que dificultem e impeçam a violação do patrimônio público e outras irregularidades comprovadas.

§ 1º O Ouvidor Geral da Câmara Municipal gozará de autonomia e independência funcional;

§ 2º O Ouvidor Geral será nomeado pelo Presidente da Câmara Municipal;

§ 3º O Ouvidor Geral do Poder Legislativo gozará de férias anual, acrescida de 1/3, décimo terceiro salário e todos os direitos e vantagens previsto na legislação para os demais servidores com natureza ad nutum dos cargos comissionados e de confiança;

## CAPÍTULO VI DISPOSIÇÕES FINAIS

**Art. 21.** A Ouvidoria Geral do Poder Legislativo Municipal divulgará no prazo de 60 dias a contar da entrada em vigor desta Lei a sua Carta de Serviços ao Usuário que tem como objetivo informar sobre os serviços prestados pela Ouvidoria, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário conterá informações claras e precisas em relação aos serviços da Ouvidoria e atenderá as exigências mínimas previstas no art. 7º da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação no sítio eletrônico da Câmara Municipal na internet.

**Art. 22.** As autoridades ou servidores da Câmara Municipal prestarão colaboração e informações à Ouvidoria Geral do Poder Legislativo Municipal nos assuntos que lhe forem pertinentes, submetidos à apreciação de referido Órgão.

**Art. 23.** A instituição de unidades setoriais de Ouvidorias poderá ser feita ato regulamentador específico.

**Art. 24.** Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Moreno-PE, 21 de setembro de 2022

**EDMILSON CUPERTINO DE ALMEIDA**  
Prefeito

**Publicado por:**  
Renan Crisostomo dos Santos  
**Código Identificador:**BBAC79E8

---

Matéria publicada no Diário Oficial dos Municípios do Estado de Pernambuco no dia 22/09/2022. Edição 3180

A verificação de autenticidade da matéria pode ser feita informando o código identificador no site:  
<https://www.diariomunicipal.com.br/amupe/>