



**CÂMARA MUNICIPAL DE  
MACAPARANA**

CASA DR. BENJAMIN MARIZ

## **LEI Nº 1.282/2022**

Proposta de autoria da Mesa Diretora da Câmara Municipal de Macaparana

**EMENTA:** Dispõe sobre os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da Câmara de Vereadores de Macaparana, de que trata a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e institui a Ouvidoria do Poder Legislativo.

A **CÂMARA MUNICIPAL DE MACAPARANA, ESTADO DE PERNAMBUCO**, no uso de suas atribuições faz saber que os Vereadores aprovaram, o Prefeito do Município silenciou e eu promulgo, nos termos do Parágrafo Único, Art. 43 da Lei Orgânica Municipal e Inciso XV do Art. 30 do Regimento Interno desta Casa Legislativa, a seguinte Lei:

### **CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 1º** - Esta lei estabelece os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da Câmara de Vereadores de Macaparana, de que trata a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e institui a Ouvidoria do Poder Legislativo.

**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, 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 irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- 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  
DA OUVIDORIA DO PODER LEGISLATIVO**

Art. 3º - É criada a Ouvidoria do Poder Legislativo, vinculada à Mesa Diretora, como órgão responsável, prioritariamente, pelo tratamento das manifestações relativas aos serviços públicos prestados pela Câmara de Vereadores de Macaparana e ao exercício das suas atividades legislativas, fiscalizadoras e administrativas, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento do exercício de suas funções.

**Seção I  
Das Atribuições**

**Art. 4º** - São atribuições da Ouvidoria:

- 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 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. 5º** - Compete à Ouvidoria do Poder Legislativo:

- I - Formular e expedir atos normativos, diretrizes e orientações relativas ao correto exercício das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei Federal nº 13.460, de 2017;
- II - Promover políticas de capacitação e treinamento relacionados às atividades dos responsáveis por ações de ouvidoria e defesa do usuário de serviços públicos;
- III - Propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação dos serviços públicos e no exercício das funções legislativa, fiscalizadora e administrativa da Câmara Municipal de Vereadores.

**Art. 6º** - Com vistas à realização dos seus objetivos, a ouvidoria 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.

**Seção II  
Das Manifestações**



# CÂMARA MUNICIPAL DE MACAPARANA

CASA DR. BENJAMIN MARIZ

**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 - A manifestação sobre matéria alheia à competência da Ouvidoria do Poder Legislativo, que for por equívoco protocolizada, será encaminhada imediatamente à ouvidoria do órgão competente e será dada ciência ao seu autor.

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

- I. por meio de formulário eletrônico, disponível no site <https://macaparana.pe.leg.br>;
- II. por correspondência convencional;
- III. no posto de atendimento presencial exclusivo;
- IV. via 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;



# CÂMARA MUNICIPAL DE MACAPARANA

CASA DR. BENJAMIN MARIZ

- 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 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 competente para as devidas providências.

§ 1º - Esgotado o prazo de que trata essa Resolução sem a conclusão do procedimento de apuração da denúncia pelo órgão competente, considera-se como conclusiva a comunicação com o encaminhamento ao órgão competente.

§ 2º - O órgão competente encaminhará à Ouvidoria do Poder Legislativo o resultado final do procedimento de apuração da denúncia que deverá dar conhecimento ao usuário acerca dos desdobramentos da sua manifestação.

## Seção III Do Relatório de Gestão

**Art. 14** - A Ouvidoria do Poder Legislativo 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;



# CÂMARA MUNICIPAL DE MACAPARANA

CASA DR. BENJAMIN MARIZ

IV – As providências adotadas pelo Poder Legislativo nas soluções apresentadas.

**Art. 16** - O relatório de gestão será:

I – Encaminhado ao Presidente da Câmara de Vereadores;

## Seção IV Da Organização

**Art. 17** - A estrutura administrativa da Ouvidoria será composta por 02 servidores exclusivamente recrutados no quadro de pessoal do Poder Legislativo e designados pelo Presidente da Câmara.

**Art. 18** - O Ouvidor-Geral do Poder Legislativo será escolhido entre os servidores referidos no art. 17 pelo Presidente da Câmara, e será concedida verba de representação de até R\$ 1.500,00 (Mil e quinhentos reais) sobre seus vencimentos.

## CAPÍTULO III DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

**Art. 19** - O Poder Legislativo avaliará, com periodicidade mínima anual, os serviços prestados, nos seguintes aspectos:

- I – Satisfação do usuário com o serviço prestado;
- II – Qualidade do atendimento prestado ao usuário;
- III – Cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;
- IV – Quantidade de manifestações de usuários;
- V – Medidas adotadas pelo Legislativo para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

## CAPÍTULO IV DISPOSIÇÕES FINAIS

**Art. 20** - As autoridades ou servidores da Câmara de Vereadores prestarão colaboração e informações à Ouvidoria do Poder Legislativo nos assuntos que lhe forem pertinentes, submetidos a sua apreciação.

**Art. 21** - Esta lei será regulamentada no que couber.

**Art. 22** - As despesas decorrentes desta lei serão suportadas por dotações orçamentárias próprias.



# CÂMARA MUNICIPAL DE MACAPARANA

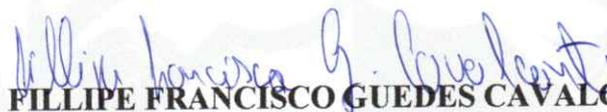
CASA DR. BENJAMIN MARIZ

**Art. 23** - Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Mesa Diretora da Câmara Municipal de Macaparana, 19 de agosto 2022.

  
**JOSÉ PAULO MEDEIROS DA SILVA**  
PRESIDENTE

  
**ADAIAS LUCENA DOS SANTOS JR**  
1º SECRETÁRIO

  
**FILIPPE FRANCISCO GUEDES CAVALCANTI**  
2º SECRETÁRIO