



**ESTADO DA PARAIBA  
MUNICÍPIO DE PASSAGEM  
PREFEITURA MUNICIPAL DE PASSAGEM**

---

**LEI Nº 478 DE 17 DE AGOSTO DE 2022**

Dispõe sobre os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos do Poder Executivo de que trata a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e institui a Ouvidoria Geral do Poder Executivo.

O Prefeito Constitucional do Município de Passagem, Estado da Paraíba, faz saber, em cumprimento ao disposto na Lei Orgânica Municipal, que a Câmara Municipal de Vereadores aprovou e eu sanciono e promulgo 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 do Poder Executivo, de que trata a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e institui a Ouvidoria Geral do Poder Executivo.

**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;

**PREFEITO**



**ESTADO DA PARAIBA  
MUNICÍPIO DE PASSAGEM  
PREFEITURA MUNICIPAL DE PASSAGEM**

---

**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 EXECUTIVO**

**Art. 3º** É criada a Ouvidoria Geral do Poder Executivo, 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, pelos órgãos e pelas entidades do Poder Executivo, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.

**Art. 4º** Podem ser instituídas, por meio de ato regulamentar, unidades setoriais de ouvidorias nos órgãos ou entidades do Poder Executivo e da Administração Pública, ou designado servidor responsável pelas atividades de ouvidoria.

**§ 1º** As unidades setoriais de ouvidorias serão, preferencialmente, diretamente subordinadas à autoridade máxima do órgão ou da entidade.

  
PREFEITO



**ESTADO DA PARAIBA  
MUNICÍPIO DE PASSAGEM  
PREFEITURA MUNICIPAL DE PASSAGEM**

---

§ 2º As atividades de ouvidoria das unidades setoriais ficarão sujeitas à orientação normativa e à supervisão técnica da Ouvidoria Geral do Poder Executivo, sem prejuízo da subordinação administrativa ao órgão ou à entidade a que estiverem subordinadas.

**Seção I  
Das Atribuições**

**Art. 5º** 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 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. 6º** Compete à Ouvidoria Geral do Poder Executivo:

  
PREFEITO



**ESTADO DA PARAIBA  
MUNICÍPIO DE PASSAGEM  
PREFEITURA MUNICIPAL DE PASSAGEM**

---

**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** - monitorar a atuação das unidades setoriais e dos responsáveis por ações de ouvidoria dos órgãos e entidades prestadores de serviços públicos quanto ao tratamento das manifestações recebidas;

**III** - promover políticas de capacitação e treinamento relacionadas às atividades dos responsáveis por ações de ouvidoria e defesa do usuário de serviços públicos;

**IV** - sistematizar as informações disponibilizadas pelas unidades setoriais de ouvidoria, consolidar e divulgar estatísticas, inclusive aquelas indicativas do nível de satisfação dos usuários com os serviços públicos prestados;

**V** - propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

**Art. 7º** 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**

  
**PREFEITO**



**ESTADO DA PARAIBA  
MUNICÍPIO DE PASSAGEM  
PREFEITURA MUNICIPAL DE PASSAGEM**

---

**Art. 8º** A Ouvidoria deverá receber, analisar e responder às manifestações em linguagem clara e objetiva.

**Art. 9º** 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 do órgão ou entidade em que foi apresentada, deve ser protocolizada e encaminhada imediatamente à Ouvidoria Geral do Poder Executivo para que faça o encaminhamento adequado.

**Art. 10.** As manifestações poderão ser apresentadas por meio dos seguintes canais de comunicação:

I - por meio de formulário eletrônico, a ser disponível no endereço/sítio oficial da Prefeitura do Município de Passagem - PB;

II - por correspondência convencional;

III - no posto de atendimento presencial exclusivo, a ser designado e localizado na Prefeitura do Município de Passagem – PB;

**PREFEITO**



**ESTADO DA PARAIBA  
MUNICÍPIO DE PASSAGEM  
PREFEITURA MUNICIPAL DE PASSAGEM**

---

**IV** – por número telefone, fixado no site da instituição.

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

**Art. 11.** 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. 12.** 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. 13.** A Ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até trinta dias contados do

  
**PREFEITO**



**ESTADO DA PARAIBA  
MUNICÍPIO DE PASSAGEM  
PREFEITURA MUNICIPAL DE PASSAGEM**

---

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. 14.** 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 Lei 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 Geral do Poder Executivo o resultado final do procedimento de apuração da denúncia que deverá dar conhecimento ao usuário acerca dos desdobramentos da sua manifestação.

PREFEITO



**ESTADO DA PARAIBA  
MUNICÍPIO DE PASSAGEM  
PREFEITURA MUNICIPAL DE PASSAGEM**

---

**Seção III  
Do Relatório de Gestão**

**Art. 15.** A Ouvidoria Geral do Poder Executivo deverá elaborar, anualmente, no mês de novembro, 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. 16.** 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. 17.** O relatório de gestão será encaminhado ao Prefeito Municipal e disponibilizado integralmente na página oficial do Poder Executivo na *internet*.

**Seção IV  
Da Organização**

**Art. 18.** A estrutura administrativa da Ouvidoria Geral contará com um Ouvidor-Geral do Poder Executivo, que será escolhido entre os servidores ocupantes de cargo público efetivo do Município.

**Art. 19.** O servidor designado para atuar como Ouvidor-Geral do Poder Executivo perceberá uma gratificação de função no percentual de 20% (vinte por cento) do valor da remuneração base, e que não se incorpora ao vencimento do servidor.

**PREFEITO**





**ESTADO DA PARAIBA  
MUNICÍPIO DE PASSAGEM  
PREFEITURA MUNICIPAL DE PASSAGEM**

---

**CAPÍTULO III  
DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**

**Art. 20.** Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário com o objetivo de informar o usuário sobre os serviços prestados, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

**Art. 21.** A Carta de Serviços ao Usuário especificará, com relação a cada um dos serviços prestados, informações claras e precisas relacionadas a:

- I** - serviços oferecidos;
- II** - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;
- III** - principais etapas para processamento do serviço;
- IV** - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
- V** - forma de prestação do serviço;
- VI** - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

**Parágrafo único.** A Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar, também, os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

- I** - prioridades de atendimento;
- II** - previsão de tempo de espera para atendimento;
- III** - mecanismos de comunicação com os usuários;
- IV** - procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários;

  
PREFEITURA



**ESTADO DA PARAIBA  
MUNICÍPIO DE PASSAGEM  
PREFEITURA MUNICIPAL DE PASSAGEM**

---

**V** - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

**Art. 22.** A Carta de Serviços ao Usuário deverá ser atualizada pelo órgão ou entidade responsável pela prestação do serviço público anualmente ou sempre que houver alteração com relação ao serviço.

**Art. 23.** A Carta de Serviços ao Usuário ficará disponível no sítio eletrônico do órgão ou entidade na *internet*.

**CAPÍTULO IV  
DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS**

**Art. 24.** Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei avaliarão, 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 pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

**Art. 25.** A avaliação será feita por meio de pesquisa de satisfação e os resultados estatísticos serão disponibilizados no sítio eletrônico do órgão ou entidade na *internet*, incluindo o *ranking* daqueles com maior incidência de reclamação dos usuários.

**PREFEITO**



**ESTADO DA PARAIBA  
MUNICÍPIO DE PASSAGEM  
PREFEITURA MUNICIPAL DE PASSAGEM**

---

**Parágrafo único.** O resultado da avaliação servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.

**CAPÍTULO VI  
DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Art. 32.** As autoridades ou servidores dos órgãos e entidades abrangidos por esta Lei prestarão colaboração e informações à Ouvidoria Geral do Poder Executivo nos assuntos que lhe forem pertinentes, submetidos a sua apreciação.

**Art. 33.** Esta Lei será regulamentada por Decreto do Poder Executivo, no que couber.

**Art. 34.** As despesas decorrentes desta Lei serão suportadas por dotações orçamentárias próprias.

**Art. 35.** Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação

Passagem – PB, 17 de agosto de 2022.

*Josivaldo Alexandre da Silva*  
**JOSIVALDO ALEXANDRE DA SILVA**  
**Prefeito Municipal**

**Prefeitura Municipal de Passagem**  
**CNPJ 08.876.104/0001-76**  
**Rua Raimundo Silva, 302 - Centro**  
**Passagem-PB**