ESTADO DA PARAÍBA
MUNICÍPIO DE DESTERRO
Gabinete do Prefeito

LEI Nº 457/2026

Cria a Ouvidora-geral do município de Desterro-PB, conforme previsto na lei federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e dá outras providências.

o Prefeito Municipal de DESTERRO - PB, faz saber que a câmara aprovou e fica promulgado a seguinte lei:

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Fica instituída a Ouvidoria-Geral do Município de Desterro-PB, órgão vinculado ao Gabinete do Prefeito, responsável, prioritariamente, pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados, sob qualquer forma ou regime, pela Administração Pública Direta, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.

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 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 - 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;

Tiago Simões dos Santos
CPF 073.383.184-25
Prefeito Constitucional
PMD Desterro-PB

V - reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

VI - denúncia: comunicação de prática de 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;

IX - solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração.

CAPÍTULO II

DAS FINALIDADES DA OUVIDORIA

Art. 3° São atribuições da Ouvidoria-Geral do Município de Desterro-PB:

I - receber e apurar denúncias, reclamações, críticas, comentários e pedidos de informação sobre atos considerados ilegais, comissivos e/ou omissivos, arbitrários, desonestos, indecorosos ou que contrariem o interesse público, praticados por servidores públicos do Município de Desterro-PB ou agentes públicos;

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

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

IV - informar ao interessado as providências adotadas em razão de seu pedido, excepcionados os casos em que a lei assegurar o dever de sigilo;

Tiago Simões dos Santos
CPF 073.383.184-25
Prefeito Constitucional
PMD Desterro-PB

V - recomendar aos órgãos da Administração a adoção de mecanismos que dificultem e impeçam a violação do patrimônio público e outras irregularidades comprovadas;

VI - elaborar e publicar anualmente no órgão de publicação oficial do Município, relatório de suas atividades e avaliação da qualidade dos serviços públicos municipais;

VII - realizar cursos, seminários, encontros, debates e pesquisas versando sobre assuntos de interesse da Administração Municipal no que tange ao controle da coisa pública;

VIII - coordenar ações integradas com os diversos órgãos da municipalidade, a fim de encaminhar, de forma intersetorial, as reclamações dos munícipes que envolvam mais de um órgão da administração direta;

IX - comunicar ao órgão da administração direta competente para a apuração 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 relativo às reclamações, denúncias e representações recebidas.

Art. 4º Com vistas à realização dos seus objetivos, a Ouvidoria-Geral 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.

CAPÍTULO III

DA ESTRUTURA ADMINISTRATIVA DA OUVIDORIA

Art. 5º A estrutura administrativa da Ouvidoria-Geral do Município será composta por um servidor, que será designado pelo Prefeito Municipal dentre os servidores efetivos da Prefeitura, com conhecimento técnico e reputação ilibada.

Tiago Simões dos Santos
CPF 073.383.184-25
Prefeito Constitucional
PMD Desterro-PB

Art. 6° O Ouvidor da Prefeitura Municipal de Desterro-PB atuará com autonomia e independência dentro de sua função, devendo firmar compromisso público de:

I - manter sigilo sobre os processos que estiver sob sua responsabilidade;

II - atuar com observância exclusiva ao interesse público;

III - não se manifestar publicamente sobre processos e assuntos que estejam sob sua responsabilidade;

IV - manter conduta profissional ética e reputação ilibada mediante responsabilidade funcional no cuidado com os processos que lhe são afetos.

Art. 7° Compete à função de Ouvidor do Município:

I - propor aos órgãos da Administração, resguardadas as respectivas competências, a instauração de sindicâncias, inquéritos e outras medidas destinadas à apuração das responsabilidades administrativas, civis e criminais;

II - 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;

III - recomendar a adoção de providências que entender pertinentes, necessárias ao aperfeiçoamento dos serviços prestados à população pela Administração do Município;

IV - recomendar aos órgãos da Administração Direta a adoção de mecanismos que dificultem e impeçam a violação do patrimônio público e outras que possam ocasionar prejuízo ao erário;

V - outras atividades correlatas relacionadas com a atividade de ouvidoria.

Art. 8° Para a consecução dos seus objetivos, a Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Desterro-PB atuará:

I - por iniciativa própria;

II - por solicitação do Prefeito ou dos secretários e diretores municipais;

III - em decorrência de denúncias, reclamações ou representações de qualquer do povo e/ou de entidades representativas da sociedade.

Art. 6º Os atos oficiais da Ouvidoria serão publicados na imprensa oficial e no site do Município, em espaço próprio reservado ao órgão.

CAPÍTULO IV

DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 10 A Ouvidoria deverá receber, analisar e responder as manifestações em linguagem clara e objetiva.

Art. 11 Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei sob pena de responsabilidade do agente público.

§ 1º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação da manifestação.

§ 2º 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.

§ 3º 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.

§ 4º As manifestações apresentadas em outros órgãos da Administração deverão ser protocolizadas e encaminhadas imediatamente à Ouvidora-Geral do Município, sob pena de responsabilidade do agente faltoso.

Art. 12 As manifestações poderão ser apresentadas por meio dos seguintes canais de comunicação:

I - por meio de formulário eletrônico, disponível no site institucional da prefeitura;

II - no posto de atendimento presencial exclusivo.

Tiago Simões dos Santos
CPF 073.383.184-25
Prefeito Constitucional
PMID Desterro-PB

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

Art. 13 Recebida a manifestação a Ouvidoria deverá classificá-la como reclamação, denúncia, sugestão, elogio ou solicitação, de acordo com as definições constantes nesta Lei.

§ 1° A classificação atribuída pelo usuário quando do encaminhamento da manifestação poderá ser alterada pela Ouvidoria se verificado que não está adequada.

§ 2° As manifestações serão encaminhadas às autoridades responsáveis para as devidas providências, se for o caso.

Art. 14 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. 15 A Ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de trinta dias contados do recebimento, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período.

§ 1° 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.

Tiago Simões dos Santos
CPF 073.383.184-25
Prefeito Constitucional
PMD Desterro-PB

§ 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, os quais devem ser respondidos no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

CAPÍTULO V

DO RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA

Art. 16 A Ouvidoria-Geral deverá elaborar, anualmente, até o final do 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. 17 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. 18. O relatório de gestão será:

I - encaminhado ao Prefeito Municipal;

II - disponibilizado integralmente na página oficial do Município na internet;

Tiago Simões dos Santos
CPF 073.383.184-25
Prefeito Constitucional
PMD Desterro-PB

III - publicado no Diário Oficial do Município de Desterro-PB.

CAPÍTULO VI

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art.1G A Ouvidoria-Geral do Município divulgará no prazo de 90 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.

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

§ 2° A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação no sítio eletrônico do Município na internet.

Art.20 Esta Lei poderá ser regulamentada por Decreto, no que couber.

Art.21 As despesas decorrentes desta Lei serão suportadas por dotações orçamentárias próprias.

Art.22 Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogando as disposições em contrário.

Gabinete do Prefeito Constitucional de Desterro/PB, em 1 de Junho de 2026.

Tiago Simões dos Santos
CPF 073.383.184-25
Prefeito Constitucional
PMD Desterro-PB

TIAGO SIMÕES DOS SANTOS

Prefeito Constitucional