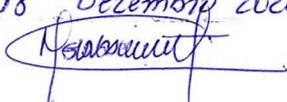


Câmara Municipal de Condado-PB  
APROVADO EM 1ª VOTAÇÃO  
Em 14/12/2022 às \_\_\_\_\_ hs

~~Presidente~~  
Francisco Pereira dos Santos Júnior  
Presidente

PROTOCOLO Nº \_\_\_\_\_  
EM: 08 Dezembro 2022  




## PROJETO DE LEI Nº 033/2022

Dispõe sobre a criação da Ouvidoria Municipal e dos direitos do usuário de serviços públicos.

AUTORIA  
PODER EXECUTIVO MUNICIPAL



**PROJETO DE LEI Nº: 033/2022**

**Dispõe sobre a criação da Ouvidoria Municipal e dos direitos do usuário de serviços públicos.**

O PREFEITO MUNICIPAL DE CONDADO/PB, Estado da Paraíba, no uso de suas atribuições constitucionais, vem, com o devido respeito, submeter à apreciação dos Vereadores desta Casa, a seguinte Proposta de Lei:

Art. 1º. Esta Lei regulamenta, no âmbito da Administração Pública Municipal direta e indireta, a criação a criação da Ouvidoria Municipal e dos direitos do usuário de serviços públicos, nos termos do art. 24-A do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018 e da Instrução Normativa nº 3, de 5 de abril de 2019.

Art. 2º. Para os fins desta Lei, consideram-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 - administração pública - órgão ou entidade integrante da administração pública de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, a Advocacia Pública e a Defensoria Pública;

IV - agente público - quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração; e

V - manifestações - reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.



ESTADO DA PARAÍBA

PREFEITURA MUNICIPAL DE CONDADO

Art. 3º. Os serviços públicos e o atendimento do usuário serão realizados de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.

## **CAPÍTULO II**

### **DAS OBRIGAÇÕES DO ENTE PÚBLICO**

Art.4º. Incumbe ao Município de Condado/PB:

I - Manter atualizados os seus cadastros junto à Secretaria Executiva da Rede Nacional de Ouvidorias, especialmente no que se refere a dirigentes, ouvidores e outros agentes públicos responsáveis pelas atividades de ouvidoria;

II - Propor e demandar temas de discussão, regulamentação e capacitação à Secretaria Executiva da Rede Nacional de Ouvidorias;

III - Atuar em conjunto com os demais membros da Rede Nacional de Ouvidorias nos projetos desenvolvidos em sua região, quando possível;

IV - Divulgar as ações da Rede Nacional de Ouvidorias executadas na sua região;

V - Fomentar o uso dos canais de ouvidoria como meios de defesa dos usuários dos serviços públicos prestados pelos órgãos e entidades a que estejam vinculados;

VI - Zelar pela integração nacional das unidades de ouvidoria;

Art. 5º. Além do disposto no art. 4º desta Lei, incumbe ao ente municipal que manifesta interesse na adesão ao Sistema Informatizado Nacional de Ouvidorias (Sistema e-Ouv):

I - Disponibilizar em suas páginas institucionais o link e banners digitais com identidade visual no padrão oferecida pela Ouvidoria-Geral da União;

II - Divulgar e dar publicidade ao Sistema e-Ouv de forma a constituir-se em canal efetivo de acesso pelos usuários;

III - Designar Administrador Local do Sistema e-Ouv, para fins de cadastramento e interlocução com a equipe de suporte;

IV - Manter atualizados os dados do Administrador Local do Sistema e-Ouv, por meio de formulário disponível no sítio eletrônico;

V - Receber, analisar e responder as manifestações recebidas por meio do Sistema e-Ouv;



ESTADO DA PARAÍBA

PREFEITURA MUNICIPAL DE CONDADO

VI - Resguardar a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do usuário de serviços públicos ou do autor da manifestação, nos termos do §7º do art. 10 da Lei 13.460, de 2017, e do art. 31 da Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011, bem como demais informações sigilosas porventura inseridas no Sistema;

VII - Observar as orientações da Secretaria Executiva da Rede Nacional de Ouvidorias quanto aos procedimentos referentes à utilização do Sistema e-Ouv;

VIII - Informar à Secretaria Executiva da Rede Nacional de Ouvidorias, acerca de qualquer incidente referente ao uso do Sistema e-Ouv;

IX - Integrar, quando necessário, o Sistema e-Ouv aos softwares que utiliza;

X - Zelar pelo uso adequado do Sistema e-Ouv, comprometendo-se a utilizar os dados que lhe forem disponibilizados somente nas atividades que, em virtude de lei, lhe compete exercer; e

XI - Apurar o fato, no caso de uso indevido do Sistema e-Ouv, com vistas a eventual responsabilização administrativa e criminal; e

XII - Independentemente da efetivação ou não, pela CGU, do registro do Sistema e-Ouv perante os órgãos competentes, o ente público compromete-se a não registrar a solução e a não buscar qualquer forma equivalente de proteção ou apropriação com o fim de permitir a transferência da solução a terceiros;

Art. 6º. Esta Lei poderá ser regulamentada por Decreto, no que couber.

Art. 7º. As despesas decorrentes desta Lei serão suportadas por dotações orçamentárias próprias.

Art. 8º. Esta Lei entra em vigor, a contar da sua publicação.

Gabinete do Prefeito Municipal de Condado/PB, ao 07 de Dezembro de 2022.

*Marcelo Bezerra Dantas de Sá*  
Marcelo Bezerra Dantas de Sá

- Prefeito Constitucional -



ESTADO DA PARAÍBA

PREFEITURA MUNICIPAL DE CONDADO

### **JUSTIFICATIVA**

Senhores (a)s Membros da Câmara Municipal:

Submetemos o Projeto de Lei em anexo, que DISPÕE A CRIAÇÃO DA OUVIDORIA MUNICIPAL E DOS DIREITOS DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS.

Nobres Vereadores, o presente Projeto de Lei visa, além de regulamentar o dispositivo legal, possibilita o acesso e a participação dos usuários no acompanhamento e na avaliação dos serviços públicos.

Diante do comprovante interesse público da matéria, solicitamos o exame e aprovação de Vossas Excelências ao presente Projeto de Lei.

Aproveitamos a oportunidade para reiterar às Vossas Excelências os protestos de elevado apreço e estima.

Gabinete do Prefeito, Condado/PB, 07 de dezembro de 2022.

*Marcelo Bezerra Dantas de Sá*  
Marcelo Bézerra Dantas de Sá

- Prefeito Constitucional -

Câmara Municipal de Condado-PE

APROVADO EM - 1ª VOTAÇÃO

Em, 24 / 12 / 2022 às \_\_\_\_\_ hs

  
Presidente -  
Francisco Pereira dos Santos Júnior  
Presidente



**ESTADO DA PARAÍBA**  
**CÂMARA MUNICIPAL DE CONDADO**  
**“CASA ANTÔNIO PEREIRA DE SOUSA”**

**PROJETO DE LEI Nº 033/2022**

*Dispõe sobre a criação da Ouvidoria Municipal e dos direitos do usuário de serviços públicos.*

O Presidente da Câmara Municipal de Condado, Estado da Paraíba, no uso de suas atribuições que lhe são conferidas por lei, faz saber que o Poder Legislativo aprovou e a Câmara encaminha ao Poder Executivo o seguinte Projeto de Lei:

Art. 1º. Esta Lei regulamenta, no âmbito da Administração Pública Municipal direta e indireta, a criação a criação da Ouvidoria Municipal e dos direitos do usuário de serviços públicos, nos termos do art. 24-A do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018 e da Instrução Normativa nº 3, de 5 de abril de 2019.

Art. 2º. Para os fins desta Lei, consideram-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 - administração pública - órgão ou entidade integrante da administração pública de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, a Advocacia Pública e a Defensoria Pública;

IV - agente público - quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração; e

V - manifestações - reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

  
Francisco Pereira dos Santos Júnior  
Presidente

Art. 3º. Os serviços públicos e o atendimento do usuário serão realizados de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.

## CAPÍTULO II DAS OBRIGAÇÕES DO ENTE PÚBLICO

Art.4º. Incumbe ao Município de Condado/PB:

I - Manter atualizados os seus cadastros junto à Secretaria Executiva da Rede Nacional de Ouvidorias, especialmente no que se refere a dirigentes, ouvidores e outros agentes públicos responsáveis pelas atividades de ouvidoria;

II - Propor e demandar temas de discussão, regulamentação e capacitação à Secretaria Executiva da Rede Nacional de Ouvidorias;

III - Atuar em conjunto com os demais membros da Rede Nacional de Ouvidorias nos projetos desenvolvidos em sua região, quando possível;

IV - Divulgar as ações da Rede Nacional de Ouvidorias executadas na sua região;

V - Fomentar o uso dos canais de ouvidoria como meios de defesa dos usuários dos serviços públicos prestados pelos órgãos e entidades a que estejam vinculados;

VI - Zelar pela integração nacional das unidades de ouvidoria;

Art. 5º. Além do disposto no art. 4º desta Lei, incumbe ao ente municipal que manifesta interesse na adesão ao Sistema Informatizado Nacional de Ouvidorias (Sistema e-Ouv):

I - Disponibilizar em suas páginas institucionais o link e banners digitais com identidade visual no padrão oferecida pela Ouvidoria-Geral da União;

II - Divulgar e dar publicidade ao Sistema e-Ouv de forma a constituir-se em canal efetivo de acesso pelos usuários;

III - Designar Administrador Local do Sistema e-Ouv, para fins de cadastramento e interlocução com a equipe de suporte;

IV - Manter atualizados os dados do Administrador Local do Sistema e-Ouv, por meio de formulário disponível no sítio eletrônico;

V - Receber, analisar e responder as manifestações recebidas por meio do Sistema e-Ouv;

VI - Resguardar a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do usuário de serviços públicos ou do autor da manifestação, nos termos do §7º do art. 10 da Lei 13.460, de 2017, e do art. 31 da Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011, bem como demais informações sigilosas porventura inseridas no Sistema;

VII - Observar as orientações da Secretaria Executiva da Rede Nacional de Ouvidorias quanto aos procedimentos referentes à utilização do Sistema e-Ouv;

VIII - Informar à Secretaria Executiva da Rede Nacional de Ouvidorias, acerca de qualquer incidente referente ao uso do Sistema e-Ouv;

IX - Integrar, quando necessário, o Sistema e-Ouv aos softwares que utiliza;

X - Zelar pelo uso adequado do Sistema e-Ouv, comprometendo-se a utilizar os dados que lhe forem disponibilizados somente nas atividades que, em virtude de lei, lhe compete exercer; e

XI - Apurar o fato, no caso de uso indevido do Sistema e-Ouv, com vistas a eventual responsabilização administrativa e criminal; e

XII - Independentemente da efetivação ou não, pela CGU, do registro do Sistema e-Ouv perante os órgãos competentes, o ente público compromete-se a não registrar a solução e a não buscar qualquer forma equivalente de proteção ou apropriação com o fim de permitir a transferência da solução a terceiros;

Art. 6º. Esta Lei poderá ser regulamentada por Decreto, no que couber.

Art. 7º. As despesas decorrentes desta Lei serão suportadas por dotações orçamentárias próprias.

Art. 8º. Esta Lei entra em vigor, a contar da sua publicação.