



ESTADO DA PARAÍBA  
PREFEITURA MUNICIPAL DE ÁGUA BRANCA  
CNPJ: 09.145.368/0001-12

## LEI Nº 510, DE 06 DE MAIO DE 2022

**Dispõe sobre a criação da Ouvidoria do Município de Água Branca e dá outras providências**

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE ÁGUA BRANCA, do Estado de Paraíba, no uso das atribuições que lhe são facultadas pelo Artigo 31, Inciso IV da Lei Orgânica Municipal e legislação pertinente, faz saber que a Câmara Municipal APROVOU e ele SANCIONA a seguinte Lei:

### CAPITULO I DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º. Fica instituída a Ouvidoria Geral do município de Água Branca, órgão vinculado ao Gabinete do Prefeito, responsável, prioritariamente, pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados, sobre qualquer forma ou regime, pela administração pública direta, com vistas a 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;

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





ESTADO DA PARAÍBA  
PREFEITURA MUNICIPAL DE ÁGUA BRANCA  
CNPJ: 09.145.368/0001-12

---

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;

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

CAPÍTULO II  
DAS FINALIDADES DA OUVIDORIA

Art. 3º. São atribuições da Ouvidoria Geral do Município de Água Branca:

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 Água Branca ou agentes públicos;

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 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;

V - fazer recomendações para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, sugerindo a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;

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





ESTADO DA PARAÍBA  
PREFEITURA MUNICIPAL DE ÁGUA BRANCA  
CNPJ: 09.145.368/0001-12

VII - 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;

VIII - comunicar ao órgão da administração direta 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 relativo às reclamações, denúncias e representações recebidas.

§ 1º - Qualquer pessoa, natural ou jurídica, poderá, diretamente, ou mediante representação, apresentar à Ouvidoria Geral do Município reclamação, sugestão, solicitação, denúncia e elogio referente a serviços públicos prestados pelos órgãos e entidades da administração pública direta e indireta.

§ 2º - A Ouvidoria Geral deverá fornecer resposta conclusiva ao usuário no prazo máximo de 30 (trinta) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

§ 3º - Observado o prazo previsto no § 2º, a Ouvidoria Geral poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade competente, as quais devem ser respondidas no prazo de 20 (vinte) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

§ 4º - A Ouvidoria Geral poderá receber e analisar manifestações anônimas, devendo encaminhá-las desde que apresentem elementos suficientes à verificação dos fatos descritos.

§ 5º - As recomendações de que trata o inciso V deste artigo devem se encaminhadas formalmente, com suas respectivas justificativas, à autoridade superior do órgão ou entidade.

CAPÍTULO III  
DA ESTRUTURA ADMINISTRATIVA DA OUVIDORIA

Art. 4º A estrutura administrativa da Ouvidoria Geral do Município será composta por 01 (um) servidor, que será designado pelo Prefeito Municipal, com conhecimento técnico e reputação ilibada.

Parágrafo único. São requisitos para ser Ouvidor do Município, na conformidade do disposto nesta lei:

