



**PREFEITURA MUNICIPAL DE CASTELO DO PIAUÍ**

CNPJ: 06.554.315/0001-67

Praça Lizandro Deus de Carvalho, N 151- Centro

GABINETE DO PREFEITO

---

**LEI MUNICIPAL Nº1386/2023, DE 17 DE NOVEMBRO DE 2023.**

**Cria a Ouvidoria Geral do Município de Castelo do Piauí-PI e dá outras Providências.**

**O PREFEITO MUNICIPAL DE CASTELO DO PIAUÍ, ESTADO DO PIAUÍ, NO USO DE SUAS ATRIBUIÇÕES LEGAIS, FAÇO SABER QUE A CÂMARA MUNICIPAL DE CASTELO DO PIAUÍ, APROVOU E EU SANCIONO A PRESENTE LEI:**

**Capítulo I**

**DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º. É criada a Ouvidoria-Geral do Município, vinculada ao Gabinete do Prefeito do Município de Castelo do Piauí-PI, como órgão responsável, prioritariamente, pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, pela Administração Pública Direta e Indireta, 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 ou entidade 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



**PREFEITURA MUNICIPAL DE CASTELO DO PIAUÍ**

CNPJ: 06.554.315/0001-67

Praça Lizandro Deus de Carvalho, N 151- Centro

GABINETE DO PREFEITO

- 
- 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 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;
  - X. Pedido de Simplificação: Proposição de melhoria voltada à racionalização de exigências e de procedimento na prestação de serviços pela Administração Pública, eliminando formalidades desnecessárias para as finalidades almejadas.

**Capítulo II**

**DAS ATRIBUIÇÕES**

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

- 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;



**PREFEITURA MUNICIPAL DE CASTELO DO PIAUÍ**

CNPJ: 06.554.315/0001-67

Praça Lizandro Deus de Carvalho, N 151- Centro

GABINETE DO PREFEITO

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. 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**

**DAS MANIFESTAÇÕES**

Art. 5º A Ouvidoria deverá receber, analisar e responder às manifestações em linguagem clara e objetiva.

Art. 6º Não 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.



## PREFEITURA MUNICIPAL DE CASTELO DO PIAUÍ

CNPJ: 06.554.315/0001-67

Praça Lizandro Deus de Carvalho, N 151- Centro

GABINETE DO PREFEITO

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

Art. 7º As manifestações poderão ser apresentadas por meio dos seguintes canais de comunicação:

- I. por meio de formulário eletrônico, que estará disponível no site oficial do Município de Castelo do Piauí PI: [www.castelodopiauui.pi.gov.br/](http://www.castelodopiauui.pi.gov.br/)
- II. por correspondência convencional;
- III. no posto de atendimento presencial exclusivo;
- IV. por endereço eletrônico;
- V. por telefone.

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

Art. 8º 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. 9º 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:



**PREFEITURA MUNICIPAL DE CASTELO DO PIAUÍ**

CNPJ: 06.554.315/0001-67

Praça Lizandro Deus de Carvalho, N 151- Centro

GABINETE DO PREFEITO

- 
- 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. 10. 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 ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de 20 (vinte) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Art. 11. Quando a manifestação for denúncia, desde que contenha elementos mínimos de autoria e materialidade, deverá ser encaminhada para o órgão de controle interno e posteriormente ao controle externo para as devidas providências.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE CASTELO DO PIAUÍ**  
CNPJ: 06.554.315/0001-67  
Praça Lizandro Deus de Carvalho, N 151- Centro  
GABINETE DO PREFEITO

§ 1º. Esgotado o prazo de que trata essa Lei sem a conclusão do procedimento de apuração da denúncia pelo órgão de controle interno, considera-se como conclusiva a comunicação com o encaminhamento aos órgãos de controle competentes.

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

#### **Capítulo IV**

#### **DO RELATÓRIO DE GESTÃO**

Art. 12. A Ouvidoria-Geral 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. 13. 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. 14. O relatório de gestão será:

- I. encaminhado ao Prefeito Municipal;
- II. disponibilizado integralmente na página oficial do Município na internet.,

#### **Capítulo V**

#### **DA ORGANIZAÇÃO**

Art. 15. – A estrutura da Ouvidoria será composta de:

- I- 01 (um) Ouvidor Geral Municipal;



---

II. 01 (um) Assistente de Ouvidoria Municipal.

§ 1º. Fica criado o cargo de Ouvidor Municipal que será de provimento em comissão, de livre nomeação e exoneração, o qual responderá pela titularidade e direção da Ouvidoria Geral Municipal, com remuneração básica mensal de **R\$ 1.419,44 (mil quatrocentos e dezenove reais e quarenta e quatro centavos)**.

§ 2º. O ocupante do cargo de Ouvidor Geral Municipal deverá possuir nível de escolaridade superior e não possuir antecedentes criminais que desabonem a sua reputação.

§ 3º. O cargo de Assistente de Ouvidoria Municipal será de provimento em comissão, de livre nomeação e exoneração, com remuneração básica mensal de **um salário mínimo vigente**.

§ 4º. Os Cargos de Ouvidor Municipal e de Assistente de Ouvidoria Municipal poderão ser exercidos por servidores efetivos ou comissionados do Município.

§ 5º. Os servidores efetivos nomeados para os cargos de Ouvidor Municipal e Assistente de Ouvidoria Municipal que tenham remuneração de seus cargos de origem superiores aos cargos mencionados nesse artigo, poderão optar pela remuneração do cargo de origem acrescida de 20% (vinte por cento)

Art. 16º. - A Ouvidoria contará com a seguinte estrutura mínima:

- I. Espaço físico para atendimento presencial que permita discricção e a manutenção do sigilo do conteúdo das manifestações apresentadas;
- II. Sistema informatizado com formulário próprio para permitir que o usuário possa registrar manifestações, relatos e petições a que se refere o inciso I do art. 2º desta norma, que disponha, no mínimo, dos seguintes requisitos:
  - a) acesso via internet;
  - b) geração automática de protocolo;
  - c) meios para acompanhamento do andamento da demanda;



## **PREFEITURA MUNICIPAL DE CASTELO DO PIAUÍ**

CNPJ: 06.554.315/0001-67

Praça Lizandro Deus de Carvalho, N 151- Centro  
GABINETE DO PREFEITO

---

III. controles e registros de acesso; e

IV. meios informatizados que permitam a pseudonimização das demandas recebidas; e

V. Número de telefone e caixa de e-mail institucionais e permanentes com destinação única ao serviço de Ouvidoria.

§ 1º. Os dados necessários para assegurar o acesso dos usuários aos meios de comunicação com a Ouvidoria serão publicados no site oficial do [órgão, ente ou entidade], em local de fácil acesso.

§ 2º. A ouvidoria contará com corpo de servidores compatível com o adequado exercício das competências previstas nesta norma.

§ 3º. Permite-se à Ouvidoria a utilização de base de dados e sistema informatizado cedidos por órgãos públicos, por meio de acordo de cooperação, ou pela filiação a rede de ouvidorias que forneçam esse serviço, desde que obedecidos critérios técnicos que garantam a segurança e o sigilo dos dados.

### **Capítulo VI**

#### **DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

Art. 17. A Ouvidoria-Geral divulgará no prazo de 60 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.

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

§ 2º. 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. 18. As autoridades ou servidores da Administração Municipal prestarão colaboração e informações à Ouvidoria-Geral do Município nos assuntos que lhe forem pertinentes, submetidos à apreciação de referido Órgão.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE CASTELO DO PIAUÍ**

CNPJ: 06.554.315/0001-67

Praça Lizandro Deus de Carvalho, N 151- Centro  
GABINETE DO PREFEITO

---

Art. 19. A instituição de unidades setoriais de Ouvidorias poderá ser feita ato regulamentador específico.

Art.20. Esta Lei Inclui os Cargos de Ouvidor Municipal e de Assistente de Ouvidoria na Lei Municipal nº 1.367/2022, que dispõe sobre a Estrutura Administrativa do Município.

Art. 21. Esta Lei entra em vigor na data da sua publicação, revogando as disposições em contrário.

Gabinete do Prefeito Municipal de Castelo do Piauí – PI, aos dezessete dias do mês de novembro do ano de dois mil e vinte e três (17/11/2023).



**JOSÉ MAGNO SOARES DA SILVA**  
Prefeito Municipal de Castelo do Piauí