



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

## DECRETO Nº 007/2022

Água Branca/PB, 30 de maio de 2022.

**Regulamenta a organização e funcionamento da Ouvidoria do Município de Água Branca e dá outras providências.**

**O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE ÁGUA BRANCA-PB**, no uso das atribuições que lhes são conferidas pela Constituição Federal, pela Constituição do Estado da Paraíba e pela Lei Orgânica Municipal.

**CONSIDERANDO** que a Lei Municipal nº 510 de 06 de maio de 2022, cuidou da criação da Ouvidoria, disciplinando as atribuições da Ouvidoria Geral do Município;

**CONSIDERANDO** a necessidade da proteção e defesa do usuário do serviço público do Município de Água Branca;

**CONSIDERANDO** a necessidade de regulamentar os procedimentos de serviços de recebimento, cadastro, controle, encaminhamento e respostas das demandas da sociedade submetidas à ouvidoria do Município de Água Branca, no âmbito do poder executivo.

**DECRETA:**

### **CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

Art. 1º. Este decreto regulamenta a Ouvidoria Geral do Município, criada pela lei nº 510/2022, de 06 de maio de 2022, pertencente a estrutura do Gabinete do Prefeito, no âmbito do poder executivo municipal e define as áreas de sua atuação necessária ao seu funcionamento.

Parágrafo único: O direito do usuário ao controle adequado de serviços públicos prestados pelo Município de Água Branca será assegurado por meio da Ouvidoria.

### **CAPÍTULO II DOS PRINCÍPIOS**



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

---

Art. 2º A Ouvidoria, além dos princípios constitucionais da administração pública, das atribuições elencadas no Art. 3º da Lei Municipal nº 510 de 06 de maio de 2022, reger-se-á também por:

I - independência e autonomia para o exercício de suas atribuições sem qualquer ingerência, inclusive político-partidária, visando garantir os direitos do usuário do serviço público;

II - transparência na prestação de informações de forma a garantir a exata compreensão do usuário sobre as repercussões e abrangência do serviço público;

III - confidencialidade para a proteção da informação de modo a assegurar a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem do usuário;

IV - imparcialidade e isenção necessárias para compreender, analisar e buscar soluções para as manifestações, bem como formular críticas e recomendações;

V - acolhimento e acessibilidade, assegurando o atendimento respeitoso e a preservação da dignidade humana.

Art. 3º A Ouvidoria é o canal de comunicação direta entre a Sociedade e o Executivo Municipal, a qual incumbe acolher, processar e encaminhar aos setores competentes da Administração Pública, e responder questionamentos, sugestões, reclamações, denúncias, elogios, pedidos de informação ou providências da população ou de entidades, relativas a prestação dos serviços públicos da Administração Pública Municipal Direta e Indireta.

### **CAPÍTULO III DA OUVIDORIA**

Art. 4º Para a consecução de seus objetivos a Ouvidoria Geral do Município atuará:

I - por solicitação do Prefeito e dos Secretários Municipais;

II - em decorrência de denúncias, reclamações e representações de qualquer cidadão ou de entidades representativas da sociedade.

Art. 5º A Ouvidoria Geral do Município poderá instalar núcleos de atendimento no Município.

Art. 6º A Ouvidoria Geral do Município será dirigida pelo Ouvidor Geral, nomeado pelo Prefeito, competindo-lhe:

I - propor aos órgãos da Administração, resguardadas as respectivas competências, a instauração de sindicâncias, inquéritos e outras medidas destinadas à apuração de responsabilidade administrativa, civil e



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

---

comunicações, quando houver indício ou suspeita de infração, ad referendum do Controlador Geral;

II - requisitar, diretamente e sem qualquer ônus, de qualquer órgão municipal, informações, certidões, cópias de documentos ou volume de autos relacionados com investigações em curso;

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

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

V - celebrar termos de cooperação com entidades públicas ou privadas nacionais, que exerçam atividades congêneres às da Ouvidoria.

Parágrafo único. Os atos oficiais da Ouvidoria Geral do Município serão publicados no veículo de Imprensa Oficial do Município;

Art. 7º Para a consecução de suas atribuições é assegurado à Ouvidoria:

I - ter livre acesso a todos os setores do órgão ou da entidade onde atua;

II - solicitar informações e documentos diretamente a quem os detenha no âmbito do órgão ou entidade em que atua;

III - participar de reuniões e eventos em órgãos ou entidades relacionados à sua área de atuação e segmento de ouvidorias;

Parágrafo único. A Ouvidoria deve colocar à disposição dos usuários dos serviços públicos os meios e acessos necessários para atendimento, preferencialmente, eletrônico, pessoal e por correspondência.

#### **CAPÍTULO IV DOS USUÁRIOS DA OUVIDORIA**

Art. 8º Usuário é todo aquele que utiliza ou que seja direta ou indiretamente interessado pelos serviços do órgão ou entidade no qual atua a Ouvidoria, classificando-se em:

I - usuários internos: servidores do órgão ou entidade em que atua a Ouvidoria;

II - usuários externos: cidadãos interessados nos serviços dos órgãos ou entidades em que atuam as Ouvidorias.

#### **CAPÍTULO V DO OUVIDOR**



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

---

## SEÇÃO I DAS COMPETÊNCIAS DO OUVIDOR

Art. 9 O Ouvidor Geral tem as seguintes atribuições, além daquelas previstas no Art. 3º da Lei 510/22 de 06 de maio de 2022:

- I - coordenar a Ouvidoria garantindo o atendimento aos seus princípios e o exercício de suas atribuições;
- II - dirigir e coordenar o trabalho das unidades orgânicas subordinadas a Ouvidoria, se houver;
- III - representar a Ouvidoria interna e externamente no órgão ou entidade em que atua;
- IV - atuar de ofício;
- V - controlar o cumprimento dos prazos previstos neste Decreto;
- VI - elaborar os relatórios da Ouvidoria;
- VII - garantir a racionalização de meios, tendo em vista sua demanda e os fins a que se destina;
- VIII - participar de reuniões quando convocado;
- IX - submeter à consideração superior os assuntos que excedam à sua competência;
- X - propor qualquer alteração administrativa para a execução da programação da Ouvidoria e aperfeiçoamento dos serviços prestados;
- XI - desempenhar outras tarefas compatíveis com a posição e incumbidas pela Controladoria Geral do Município.

## SEÇÃO II DAS GARANTIAS DO OUVIDOR

Art. 10 O Ouvidor deverá atuar em parceria com os Secretários Municipais e representantes das entidades integrantes da Administração Indireta a fim de promover a qualidade do serviço, a busca da eficiência e da austeridade administrativa, no limite das garantias contidas neste Decreto.

§ 1º Ao Ouvidor é garantida a autonomia na elaboração de pareceres, atos e relatórios, sendo vedada a alteração ou influência sobre estes.

§ 2º Os registros das manifestações, documentos e informações gerados em decorrência das atividades da Ouvidoria são de responsabilidade do Ouvidor, sendo vedada a exclusão, alteração ou eliminação destes por ordem superior ou do próprio Ouvidor, respeitando-se a regulamentação em vigor.

## CAPÍTULO VI DOS PROCEDIMENTOS



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

---

## SEÇÃO I DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 11. O acesso à Ouvidoria Geral e Setoriais poderá ser realizado pessoalmente, de segunda à sexta-feira, no horário normal de atendimento, ou por meio de:

- I - correspondência endereçada à Ouvidoria Geral do Município;
- II – Serviço “e-sic” via internet, no site da prefeitura, ou ainda via e-mail oficial da Ouvidoria: [ouvidoria@aguabranca.pb.gov.br](mailto:ouvidoria@aguabranca.pb.gov.br);

Art. 12. Todas as manifestações a que se refere o inciso I, do artigo 4º, deste Decreto devem ser registradas.

Parágrafo único. Cabe a Ouvidoria providenciar junto aos usuários, quando possível, as informações complementares necessárias à compreensão do objeto e alcance de sua manifestação, antes dos encaminhamentos internos do expediente.

Art. 13. O Ouvidor poderá denegar o encaminhamento ou interromper o andamento da manifestação, mediante despacho fundamentado, cujo conteúdo não traduza irregularidade, não tenha relação com as funções ou atividades desenvolvidas ou exija providências incompatíveis com as possibilidades legais da Ouvidoria, promovendo o arquivamento, comunicando o usuário e expondo sucintamente as razões da decisão.

Art. 14. Deverá o usuário ser orientado, e sempre que possível direcionado, quando o assunto não estiver no âmbito de atuação da Ouvidoria ou do órgão ou entidade em que atua.

Art. 15. As requisições e solicitações de providências feitas pela Ouvidoria devem ser respondidas de forma fundamentada pelas secretarias e órgãos no prazo máximo de 20 (vinte) dias, através de sistema eletrônico institucional ou, por outra forma, previamente ajustada entre a Ouvidoria e o Órgão demandado.

Parágrafo único. Ao receber a demanda da Ouvidoria, as secretarias e os órgãos vinculados a Administração Municipal devem informar no prazo estabelecido o que se pede, bem como o cronograma de execução. Em caso de impossibilidade de atendimento, há a obrigação de justificativa fundamentada por escrito.

Art. 16. Constatada a procedência de sugestões, reclamações e denúncias, o Ouvidor Geral deverá encaminhá-las aos respectivos Secretários, visando:



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

---

- I - melhoria dos serviços públicos;
- II - correção de erros, omissões, desvios ou abusos na prestação dos serviços públicos;
- III - apuração de atos de improbidade e de ilícitos administrativos;
- IV - prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis com o funcionamento do serviço público;
- V - proteção dos direitos dos usuários;
- VI - garantia da qualidade dos serviços prestados.

## SEÇÃO II DA RESERVA DE IDENTIDADE

Art. 17 Os dados pessoais do usuário contidos nas manifestações são de acesso restrito.

Parágrafo único. Nas hipóteses em que a identidade do usuário for essencial à tomada de providências no âmbito da Ouvidoria, tal situação deverá ser autorizada pelo usuário, sendo que havendo recusa, caberá o arquivamento do expediente.

Art. 18 As manifestações de autoria desconhecida ou incerta poderão ser admitidas quando forem dotadas de razoabilidade mínima e estiverem acompanhadas de informações ou de documentos que as apresentem verossímeis.

## SEÇÃO III DOS PRAZOS

Art. 19 O prazo máximo de resposta ao usuário será de 30 (trinta) dias corridos.

§ 1º O prazo deverá ser informado ao usuário, assim como a forma de acompanhamento.

§ 2º O prazo referido no "caput" deste artigo poderá ser prorrogado por mais 30 (trinta) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o interessado.

§ 3º A tramitação interna das manifestações recebidas pela Ouvidoria deverá considerar o prazo estabelecido no "caput" deste artigo.

## Capítulo VII DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 20 O Prefeito do Município, ouvida a Ouvidoria Geral, poderá baixar, mediante Resolução e/ou Instrução normativa, normas complementares para o





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

---

adequado cumprimento deste Decreto.

Art. 21 A atividade da Ouvidoria é um direito dos cidadãos e usuários dos serviços públicos e um dever inerente a todos os membros da administração pública, que devem:

- I - facilitar, priorizar e auxiliar o encaminhamento das demandas proveniente das Ouvidorias, no âmbito de suas respectivas unidades;
- II - informar sobre todas as alterações de procedimentos que interfiram no interesse dos usuários dos serviços públicos, mantendo sua atualidade;
- III - instar as Secretarias e demais órgãos da administração indireta a manifestar-se em todas as atividades que interfiram nos interesses dos usuários dos serviços públicos;

Art. 22. Este decreto entra em vigor na data sua publicação.

Água Branca/PB, 30 de maio de 2022.

**EVERTON FIRMINO BATISTA**  
PREFEITO CONSTITUCIONAL