



MENSAGEM DE LEI Nº 011, DE 01 DE ABRIL DE 2026.

Excelentíssimo Sr. Presidente,

Ilustres Vereadores(as).

Ao passo que cumprimento-lhes cordialmente, tenho a honra de submeter à esta Augusta Casa, o incluso Projeto de Lei que: “DISPÕE SOBRE A REGULAMENTAÇÃO E ORGANIZAÇÃO DA OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO DE UMARI-CE, AUTORIZA A ELABORAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.”

Justifica-se o encaminhamento da presente matéria uma vez que é sabido que os cidadãos e a Administração Pública enfrentam, cotidianamente, situações concretas e pontuais, tais como: a falta de um agente mediador na resolução de conflitos entre os órgãos públicos e a população, processos excessivamente burocratizados, demandas da sociedade e necessidade de transparência na gestão pública, assim, reconhecer a necessidade de tratar essas questões e buscar reduzir os vácuos de diálogos é importante, pois contribui para que as atividades e prioridades da Ouvidoria sejam definidas de modo mais objetivo.

Assim ouvidoria é o elo que busca estabelecer, por meio de seus procedimentos, a comunicação eficiente entre o cidadão, o público interno e a instituição servindo como um espaço de diálogo com escuta qualificada, legitimando o canal onde o cidadão tem voz e é ouvido, fortalecendo a relação entre o cidadão e a organização, a fim de promover a melhoria dos serviços oferecidos à sociedade e o aprimoramento de rotinas e processos de trabalho, além de contribuir para a prática de boa governança corporativa.

Ademais, a Constituição Federal de 1988 assegurou a participação ativa dos cidadãos brasileiros no controle social da Gestão Pública ao considerar os cidadãos como sujeitos de direito, com capacidade para influenciar nas decisões do Estado, assim, em razão do texto Constitucional, foi editada a Lei Federal n.º 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública estabelecendo que os municípios de pequeno



Governo Municipal
UMARI
tempo de continuar crescendo

porte, como é o nosso caso, implementem e/ou adequem o sistema de ouvidoria a fim de tê-lo funcionando de forma eficiente.

Por tais fundamentos, é que submetemos à apreciação desta casa, solicitando à Vossas Excelências a sua apreciação, discussão e aprovação nos termos previsto pelo Regimento Interno desta Casa.

Certos do pronto atendimento, elevamos votos de estima e consideração.

GABINETE DO PREFEITO MUNICIPAL, aos 01 de abril de 2026.

ALEX SANDRO RUFINO FERREIRA
PREFEITO MUNICIPAL





PROJETO DE LEI Nº 011, DE 01 DE ABRIL DE 2026.

CÂMARA MUNICIPAL DE UMARI/CE
RECEBIDO EM 01/04/2026
JOÃO LEONIDAS FERREIRA DOS SANTOS
AGENTE ADMINISTRATIVO
PORTARIA Nº 2025.03.26.001

“DISPÕE SOBRE A REGULAMENTAÇÃO E ORGANIZAÇÃO DA OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO DE UMARI-CE, AUTORIZA A ELABORAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.”

O EXCELENTÍSSIMO PREFEITO CONSTITUCIONAL DO MUNICÍPIO DE UMARI-CE, o Sr. Alex Sandro Rufino Ferreira, no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Orgânica do Município, faz saber que a Câmara Municipal APROVOU, e eu SANCIONO E PROMULGO a seguinte lei.

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º. Esta lei regulamenta a Ouvidoria-Geral do Município de Umari-CE, vinculada a Controladoria-Geral do Município, instituída pela Lei Municipal Nº 367, de 16 de setembro de 2021, 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, e autoriza a elaboração e divulgação da Carta de Serviços ao Usuário.

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 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.

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;

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. Em nenhuma hipótese 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.

§ 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, disponível no site do município;

II – por correspondência convencional;

III – presencialmente na sede da ouvidoria;

IV – telefone/whatsapp exclusivo da ouvidoria.

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:

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 cinco 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 até trinta 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 ou externo para as devidas providências.

§ 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 administrativa da Ouvidoria-Geral do Município será composta conforme os termos da Lei Municipal Nº 367/2021, e suas alterações.



Art. 16. O Ouvidor-Geral do Município será escolhido mediante nomeação do Chefe do Executivo.

CAPÍTULO VI DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 17. A Ouvidoria-Geral elaborará e divulgará, no prazo de até 60 dias a contar da entrada em vigor desta Lei, a 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.

Parágrafo Único. 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.

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

Art. 20. Fica o Chefe do Executivo autorizado a regulamentar, por meio de decreto, a presente lei naquilo que couber.

Art. 21. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogadas disposições em contrário.

GABINETE DO PREFEITO MUNICIPAL, aos 01 de abril de 2026.


ALEX SANDRO RUFINO FERREIRA
PREFEITO MUNICIPAL