



ESTADO DA PARAÍBA
PREFEITURA MUNICIPAL DE IMACULADA
GABINETE DO PREFEITO

LEI MUNICIPAL Nº 737/2022 de 25 de março de 2022.

DISPÕE SOBRE A PARTICIPAÇÃO, PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DO USUÁRIO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA MUNICIPAL, CONFORME PREVISTO NA LEI FEDERAL Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017 E INSTITUI A POLÍTICA MUNICIPAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO, CRIANDO A OUVIDORIA MUNICIPAL NO ÂMBITO DA CIDADE DE IMACULADA - PB.

O Prefeito Municipal de IMACULADA, Estado da Paraíba, Senhor JOSÉ LUCIANO LUSTOSA RAMALHO no uso das atribuições que lhe são asseguradas pela legislação Pertinente, Constituição Federal e Lei Orgânica do Município, Faz Saber que, a CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES aprovou na data de 17 de março de 2022 o Projeto de Lei nº 02/2022 de 04 de fevereiro de 2022 e sua Mensagem, com as referidas aprovações na íntegra pelas comissões pertinentes ao Projeto de Lei acima identificado, e Eu, Sanciono e Promulgo a seguinte Lei:

TÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º - Esta Lei, em conformidade com a previsão da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, cria a Ouvidoria Municipal de Imaculada e dispõe sobre a atuação dos responsáveis por ações de ouvidoria e a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos, bem como, institui a Política Municipal de Atendimento ao Cidadão, no âmbito da Cidade de Imaculada.



ESTADO DA PARAÍBA
PREFEITURA MUNICIPAL DE IMACULADA
GABINETE DO PREFEITO

§ 1º A garantia dos direitos e a participação do usuário de serviços públicos de que trata a Lei Federal nº 13.460, de 2017, serão asseguradas por meio da atuação dos responsáveis por ações de ouvidoria, em conformidade com os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, economicidade, regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia, e pelos demais meios previstos na legislação específica.

§ 2º O disposto nesta Lei aplicar-se-á aos órgãos da Administração Municipal Direta, às autarquias, às fundações públicas, às empresas controladas pelo Município e às demais entidades prestadoras de serviços públicos municipais, incluídas as concessionárias e parceiras.

§ 3º Para os fins desta Lei, considera-se:

- I - cidadão: usuário, efetivo ou potencial, de serviço público municipal;
- II - agente público: aquele que, ainda que transitoriamente ou sem remuneração, exerce cargo, emprego ou função pública;
- III - serviço público: qualquer utilidade ou comodidade material destinada à satisfação das necessidades da coletividade em geral e fruível singularmente pelos cidadãos;
- IV - atendimento: o conjunto das atividades necessárias para recepcionar e dar consequência às solicitações dos cidadãos, inclusive às manifestações de opinião, percepção e apreciação relacionadas à prestação do serviço público;
- V - canais de atendimento: praças de atendimento presencial, sítios eletrônicos, aplicativos, mídias sociais, centrais telefônicas, terminais de autoatendimento, carta ou qualquer outro meio que permita ao cidadão fazer solicitações e obter informações e serviços públicos;
- VI - solicitações: pedidos, reclamações, denúncias, sugestões e demais pronunciamentos dos cidadãos que tenham como objeto a prestação ou a fiscalização dos serviços públicos e da conduta dos agentes a eles relacionados.



ESTADO DA PARAÍBA
PREFEITURA MUNICIPAL DE IMACULADA
GABINETE DO PREFEITO

§ 4º Para os fins desta Lei, os representantes das pessoas jurídicas também são considerados cidadãos.

CAPÍTULO I
DOS DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

Art. 2º - O usuário tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo cada agente público, órgão e entidade prestador de serviços públicos:

- I - agir com urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento ao usuário;
- II - presumir a boa-fé do usuário;
- III - atender por ordem de chegada, ressalvados os casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;
- IV - zelar pela adequação entre meios e fins, sem impor exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;
- V - tratar com igualdade os usuários, vedada qualquer tipo de discriminação;
- VI - cumprir prazos e normas procedimentais;
- VII - observar horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;
- VIII - adotar medidas para resguardar a saúde e a segurança do usuário;
- IX - autenticar documentos diretamente, à vista dos originais apresentados pelo usuário, sem exigir reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida quanto à autenticidade;
- X - manter instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;
- XI - contribuir para a eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;
- XII - observar os códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;



ESTADO DA PARAÍBA
PREFEITURA MUNICIPAL DE IMACULADA
GABINETE DO PREFEITO

- XIII - aplicar soluções tecnológicas a fim de simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário, de modo a proporcionar melhores condições para o compartilhamento das informações;
- XIV - utilizar linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;
- XV - não exigir nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada pelo usuário;
- XVI - permitir ao usuário o acompanhamento da prestação e a avaliação dos serviços públicos;
- XVII - facultar ao usuário obter e utilizar os serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos;
- XVIII - propiciar o acesso e a obtenção de informações relativas ao usuário, constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X do “caput” do artigo 5º da Constituição Federal e na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;
- XIX - proteger informações pessoais, nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 2011;
- XX - expedir atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidades em geral;
- XXI - fornecer informações precisas, respondendo adequadamente às solicitações.

Art. 3º - São deveres do usuário:

- I - utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;
- II - fornecer as informações pertinentes ao serviço prestado, quando solicitadas;
- III - colaborar para a adequada prestação do serviço;
- IV - preservar as condições dos bens públicos, por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata este Lei.

CAPÍTULO II
DA OUVIDORIA MUNICIPAL



ESTADO DA PARAÍBA
PREFEITURA MUNICIPAL DE IMACULADA
GABINETE DO PREFEITO

Art. 4º - Fica criada a Ouvidoria do Município de Imaculada-PB, tendo por objetivo assegurar, de modo permanente e eficaz, a preservação dos princípios de legalidade, moralidade e eficiência dos atos dos agentes da Administração Direta e Indireta, inclusive das empresas públicas e sociedades nas quais o Município detenha capital majoritário, e entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos públicos, na prestação de serviços à população.

Art. 5º - A Ouvidoria será o canal de comunicação direta entre a sociedade e a Administração Municipal, recebendo reclamações, denúncias, sugestões e elogios, de modo a estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados e na gestão dos recursos públicos.

Art. 6º - O órgão instituído nesta Lei pelo artigo 4º, será dirigido pelo Ouvidor-Geral do Município, função de livre escolha e designação do Prefeito Municipal, mediante Portaria, com as atribuições elencadas no art. 7º desta Lei:

Art. 7º - Compete à Ouvidoria do Município de Imaculada-PB:

I - receber denúncias, reclamações e representações sobre atos considerados arbitrários, desonestos, indecorosos, ilegais, irregulares ou que violem os direitos individuais ou coletivos, praticados por servidores civis e militares da Administração Pública Municipal direta e indireta e daquelas entidades referidas no artigo 1º desta lei;

II - receber sugestões de aprimoramento, críticas, elogios e pedidos de informação sobre as atividades da Administração Pública Municipal;

III - diligenciar junto às unidades administrativas competentes, para que prestem informações e esclarecimentos a respeito das comunicações mencionadas no inciso anterior;

IV - manter o cidadão informado a respeito das averiguações e providências adotadas pelas unidades administrativas, excepcionados os casos em que necessário for o sigilo, garantindo o retorno dessas providências a partir de sua intervenção e dos resultados alcançados;



ESTADO DA PARAÍBA
PREFEITURA MUNICIPAL DE IMACULADA
GABINETE DO PREFEITO

V – elaborar e divulgar, trimestral e anualmente, relatórios de suas atividades, bem como, permanentemente, os serviços da Ouvidoria do Município junto ao público, para conhecimento, utilização continuada e ciência dos resultados alcançados;

VI - promover a realização de pesquisas, seminários e cursos sobre assuntos relativos ao exercício dos direitos e deveres do cidadão perante a administração pública;

VII - organizar e manter atualizado arquivo da documentação relativa às denúncias, reclamações e sugestões recebidas;

Parágrafo único. A Ouvidoria manterá sigilo sobre denúncias e reclamações que receber, bem como sobre sua fonte, assegurando a proteção dos denunciantes, quando requerer o caso ou assim for solicitado.

CAPÍTULO III
DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 8º - Sem prejuízo de outras iniciativas de avaliação, os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos municipais deverão avaliá-los, no mínimo, conforme os seguintes aspectos:

I - satisfação do usuário com o serviço prestado;

II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;

III - cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;

IV - quantidade de manifestações de usuários;

V - medidas adotadas para a melhoria e o aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§ 1º A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação, feita, no mínimo, a cada ano, ou por outro meio adequado que assegure os resultados e garanta a finalidade almejada e a solidez metodológica e estatística.

§ 2º O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado na respectiva página oficial da internet, bem como no Portal da Transparência Municipal, gerido pela Controladoria Geral do Município.



ESTADO DA PARAÍBA
PREFEITURA MUNICIPAL DE IMACULADA
GABINETE DO PREFEITO

§ 3º A avaliação realizada por pesquisa de satisfação constituirá subsídio aos indicadores do eixo de controle interno da Controladoria Geral do Município.

CAPÍTULO IV
DO CONSELHO DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 9º - A participação dos usuários dos serviços públicos municipais, com vistas ao acompanhamento da prestação e à avaliação dos serviços prestados, será feita por meio do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, previsto na Lei Federal nº 13.460, de 2017, órgão consultivo, vinculado à Controladoria Geral do Município, com as seguintes atribuições:

- I - acompanhar a prestação dos serviços;
- II - participar da avaliação dos serviços prestados;
- III - propor melhorias na prestação dos serviços;
- IV - contribuir com a definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário;
- V - acompanhar e avaliar a atuação da Ouvidoria Geral do Município e dos responsáveis por ações de ouvidoria de cada órgão e entidade prestador de serviços públicos;
- VI - manifestar-se quanto às consultas que lhe forem submetidas.

Art. 10 - Os tipos de serviços públicos municipais a serem representados no Conselho serão definidos dentre aqueles mais utilizados e demandados perante os responsáveis por ações de ouvidoria, em aferição a ser realizada pela Controladoria Geral do Município, por meio da Ouvidoria Geral do Município.

Art. 11 - O Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, observados os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, será composto da seguinte forma:

- I - 4 (quatro) representantes dos usuários de serviços públicos municipais;



ESTADO DA PARAÍBA
PREFEITURA MUNICIPAL DE IMACULADA
GABINETE DO PREFEITO

II - 4 (quatro) representantes dos órgãos da Administração Municipal, doravante relacionados:

- a) 1 (um) da Chefia Municipal de Gabinete;
- b) 1 (um) da Secretaria Municipal de Administração;
- c) 1 (um) da Secretaria Municipal de Educação;
- d) 1 (um) da Secretaria Municipal de Assistência Social ou equivalente.

§ 1º Os representantes dos órgãos da Administração Municipal serão indicados pelos respectivos titulares.

§ 2º A escolha dos representantes dos usuários dos serviços públicos municipais será feita em processo aberto ao público, mediante chamamento oficial a ser publicado, pela Controladoria Geral do Município, no Diário Oficial da Cidade, com antecedência mínima de 1 (um) mês e ampla divulgação, contendo:

- I - informações sobre o desempenho da função, atribuições e condições para a investidura, como conselheiro;
- II - o endereço eletrônico institucional para recebimento das inscrições, as quais devem ser encaminhadas com o respectivo currículo do interessado;
- III - a fixação do prazo de 30 (trinta) dias para o envio das inscrições;
- IV - declaração de idoneidade a ser assinada pelo interessado, atestando não estar condenado penalmente nem incurso em nenhuma das hipóteses de inelegibilidade previstas na Lei da Ficha Limpa;
- V - comunicação sobre a necessidade de apresentar comprovante de votação à última eleição.

Art. 12 - Para a observância dos critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, a escolha dos representantes no processo aberto a que se refere o § 2º do artigo 7º desta Lei dependerá da avaliação dos seguintes requisitos:

- I - formação educacional compatível com a área a ser representada;
- II - experiência profissional aderente à área a ser representada;
- III - atuação voluntária na área a ser representada;



ESTADO DA PARAÍBA
PREFEITURA MUNICIPAL DE IMACULADA
GABINETE DO PREFEITO

IV - não ser agente público nem possuir qualquer vínculo com concessionária de serviços públicos.

Art. 13 - O Prefeito designará os membros do colegiado, cujo mandato será de 2 (dois) anos.

Art. 14 - A função de conselheiro será considerada serviço público relevante, sem remuneração.

Art. 15 - Poderão ser convidados a participar das reuniões do Conselho, com direito a voz e sem direito a voto, representantes do Ministério Público do Estado, da Defensoria Pública do Estado e da Ordem dos Advogados do Brasil.

Art. 16 - O Conselho de Usuários dos Serviços Públicos poderá ser consultado quanto à indicação do Ouvidor Geral do Município, bem como quanto a assuntos relacionados à prestação de serviços públicos.

CAPÍTULO V
DO PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO A SER APLICADO PELOS
RESPONSÁVEIS POR AÇÕES DE OUVIDORIA

Art. 17 - O responsável por ações de ouvidoria deverá receber, analisar e responder as manifestações dos usuários utilizando-se de linguagem simples, clara, concisa e objetiva.

§ 1º Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações, sob pena de responsabilidade.

§ 2º o responsável por ações de ouvidoria que receber manifestações de competência de outra instituição deverá encaminhá-las diretamente, comunicando ao interessado.

§ 3º A certificação da identidade do usuário somente poderá ser exigida quando necessária ao acesso à informação pessoal própria ou de terceiros.



ESTADO DA PARAÍBA
PREFEITURA MUNICIPAL DE IMACULADA
GABINETE DO PREFEITO

§ 4º Fica vedado impor ao usuário qualquer exigência relativa à motivação ou justificativa da manifestação.

§ 5º Fica vedada a cobrança de qualquer valor referente aos procedimentos de ouvidoria, ressalvados os custos para a reprodução de documentos, mídias digitais, postagem e correlatos, observada a gratuidade para aqueles que não possam com eles arcar sem prejuízo ao sustento próprio ou da família.

Art. 18 - Fica permitida a recepção eletrônica de manifestações, com ampla divulgação e acessibilidade, sem prejuízo de outras mídias de acesso.

Art. 19 - No menor prazo possível, no limite de até 30 (trinta) dias, contado da data do recebimento da manifestação, prorrogável excepcionalmente por igual período, mediante justificativa expressa, o responsável por ações de ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações do usuário.

Parágrafo único. A resposta sobre o encaminhamento e acompanhamento do procedimento deverá ser fornecida no prazo de até 20 (vinte) dias, contado da data do recebimento da manifestação, prorrogável por até 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa.

Art. 20 - As unidades competentes para a prestação do serviço público de que tratar a manifestação deverão responder aos responsáveis por ações de ouvidoria no menor prazo possível, no limite de até 20 (vinte) dias, contado da data do seu recebimento na unidade, prorrogável excepcionalmente por igual período, mediante justificativa expressa.

Art. 21 - O responsável por ações de ouvidoria deverá assegurar ao usuário a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação, nos termos do artigo 31 da Lei Federal nº 12.527, de 2011.

Parágrafo único. A preservação da identidade do usuário inclui a proteção do seu nome, endereço e demais dados, os quais serão documentados separadamente.



ESTADO DA PARAÍBA
PREFEITURA MUNICIPAL DE IMACULADA
GABINETE DO PREFEITO

Art. 22 - O responsável por ações de ouvidoria poderá receber e coletar informações dos usuários, com a finalidade de avaliar a prestação dos serviços públicos, bem como auxiliar na detecção e correção de irregularidades, com o respectivo encaminhamento às unidades competentes, sempre que cabível.

TÍTULO II

CAPÍTULO I

DA POLÍTICA MUNICIPAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Art. 23 - Fica instituída, no âmbito da Cidade de Imaculada, a Política Municipal de Atendimento ao Cidadão, com a finalidade de estabelecer ações voltadas às boas práticas e padrões de qualidade no atendimento ao cidadão, em consonância com as disposições da Lei Federal nº 13.460, de 2017.

Art. 24 - A Política Municipal de Atendimento ao Cidadão tem como objetivos:

- I - valorizar as atividades relacionadas ao atendimento como uma das atribuições primordiais de toda a Administração Municipal;
- II - valorizar os agentes públicos envolvidos em atividades de atendimento;
- III - contribuir para que as unidades operacionais responsáveis pela execução dos serviços públicos solicitados tenham como foco a satisfação dos cidadãos;
- IV - promover e incentivar projetos, programas e ações de inovação na prestação dos serviços públicos à população, inclusive os que contemplem investimentos em tecnologia da informação e em recursos de acessibilidade;
- V - definir diretrizes e princípios que possibilitem aos cidadãos o exercício de seus direitos de acesso democrático aos serviços públicos e às informações a eles relacionadas;
- VI - propiciar, aos agentes públicos, condições para exercerem com efetividade o seu papel de representantes da Administração Municipal no relacionamento com os cidadãos;



ESTADO DA PARAÍBA
PREFEITURA MUNICIPAL DE IMACULADA
GABINETE DO PREFEITO

VII - estimular a criação de alternativas e mecanismos para a desburocratização da prestação dos serviços públicos;

VIII - estimular a criação de linhas de conduta e de trabalho para que a Administração Municipal esteja disponível aos cidadãos como “governo único para cidadão único”;

IX - fomentar o desenvolvimento da cultura e práticas de transparência na prestação dos serviços públicos;

X - assegurar o direito dos cidadãos ao atendimento de qualidade, com procedimentos padronizados, ágeis e acessíveis;

XI - assegurar aos cidadãos o direito ao acesso a informações sobre os serviços públicos de forma simples e clara, em conformidade com a Lei Federal nº 12.527, de 2011;

XII - promover a cultura da avaliação do atendimento, da análise das necessidades e expectativas dos cidadãos, do conhecimento do perfil dos cidadãos e do conhecimento das experiências de atendimento aos cidadãos;

XIII - promover a concepção e a elaboração de mecanismos que salvaguardem o cidadão contra condutas e práticas inadequadas no relacionamento com a Administração Municipal;

XIV - fomentar as iniciativas de participação dos cidadãos na avaliação e na criação dos serviços públicos;

XV - estimular a divulgação de dados abertos sobre a prestação dos serviços públicos.

Art. 25 - Na execução dos serviços públicos, observar-se-ão as seguintes diretrizes:

I - universalidade, como preceito geral;

II - transparência nos processos de atendimento, permitindo o seu acompanhamento pelo cidadão solicitante;

III - presunção de boa-fé dos cidadãos;

IV - atendimento com eficiência e eficácia, pautando a atuação conforme as necessidades e expectativas dos cidadãos;

V - inovação, com foco na melhoria e racionalização dos serviços públicos;



ESTADO DA PARAÍBA
PREFEITURA MUNICIPAL DE IMACULADA
GABINETE DO PREFEITO

- VI - publicidade dos horários e procedimentos, compatíveis com o bom atendimento ao cidadão;
- VII - visão integrada da prestação dos serviços públicos, considerando o pressuposto de “cidadão único” que se relaciona com “governo único”;
- VIII - disponibilização de dados e informações sobre os serviços públicos oferecidos, em formato acessível, quando necessário, garantindo-se a sua autenticidade, atualização e integridade;
- IX - confidencialidade, preservando-se o sigilo das informações pessoais ou que atentem contra a privacidade do cidadão;
- X - plena acessibilidade, aplicando-se a Lei Federal nº 13.146, de 6 de julho de 2015;
- XI - redução sistemática do número de documentos solicitados ao cidadão, dando-se preferência, quando cabível, à autodeclaração;
- XII - integração das bases de dados do Município com as de outros entes federativos;
- XIII - adequação entre meios e fins, vedada a imposição aos cidadãos de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;
- XIV - utilização de linguagem simples, acessível e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;
- XV - exigência de comparecimento do cidadão somente quando absolutamente necessário ou por sua conveniência, dando-se preferência às modalidades de atendimento à distância.

CAPÍTULO II

DOS INSTRUMENTOS DA POLÍTICA MUNICIPAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Seção I

Da Carta de Serviços ao Cidadão e do Quadro Geral de Serviços Públicos

Art. 26 - A Carta de Serviços ao Cidadão tem por objetivo informar os cidadãos sobre os serviços públicos que podem ser prestados, as formas de acesso a esses serviços, os respectivos compromissos dos órgãos e entidades prestadores de serviços e os padrões de qualidade de atendimento ao público.



ESTADO DA PARAÍBA
PREFEITURA MUNICIPAL DE IMACULADA
GABINETE DO PREFEITO

§ 1º A Carta de Serviços ao Cidadão apresentará, com clareza e precisão, em relação a cada um dos serviços públicos prestados, as seguintes informações:

- I - os serviços efetivamente oferecidos;
- II - os requisitos, documentos, formas e informações necessários para acessar o serviço;
- III - as principais etapas para o processamento do serviço;
- IV - a previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
- V - a forma de prestação do serviço;
- VI - os locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço;
- VII - as prioridades de atendimento;
- VIII - a previsão de tempo de espera para atendimento;
- IX - os mecanismos de comunicação com os usuários;
- X - os procedimentos para receber e responder as manifestações dos cidadãos;
- XI - os mecanismos de consulta, por parte dos cidadãos, acerca do andamento do serviço solicitado e para sua eventual manifestação.

§ 2º A Carta de Serviços ao Cidadão ficará disponível no Portal de Atendimento administrado pela Secretaria Municipal de Administração e Planejamento

§ 3º A atualização das informações constantes da Carta de Serviços ao Cidadão deverá ser feita pelo órgão e entidade responsável pela prestação de cada serviço público, de modo concomitante à sua implantação, sendo revisada constantemente, sempre que houver alteração do serviço.

§ 4º A Carta de Serviços ao Cidadão utilizará linguagem simples, concisa, objetiva e em formato acessível, quando necessário, considerando o contexto sociocultural dos cidadãos interessados, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

Art. 27 - Todos os órgãos e entidades prestadores de serviço público deverão publicar, em seus sítios eletrônicos na internet, o Quadro Geral de Serviços Públicos,



ESTADO DA PARAÍBA
PREFEITURA MUNICIPAL DE IMACULADA
GABINETE DO PREFEITO

com “link” para acesso às informações relativas aos seus serviços, na Carta de Serviços ao Cidadão.

Seção II
Dos Canais de Atendimento

Art. 28 - Os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos buscarão oferecer aos cidadãos a possibilidade de formular sua solicitação por diferentes canais de atendimento, priorizando os meios eletrônicos.

Parágrafo único. Os canais de atendimento deverão pautar-se em processos padronizados e uniformes, com vistas a possibilitar a mensuração de sua eficácia, eficiência e efetividade, permitindo a produção de indicadores que reflitam, prioritariamente, o comportamento da demanda e as necessidades do cidadão.

Art. 29 - Os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos promoverão a adequação de suas estruturas físicas e tecnológicas, capacitando as suas equipes para que o atendimento iniciado por um canal possa ser consultado, acompanhado, complementado e concluído por outros.

Art. 30 - Compete aos órgãos e entidades prestadores de serviços públicos:

- I - promover a acessibilidade comunicacional em todos os seus canais de atendimento;
- II - analisar a flutuação da demanda por atendimento em seus canais, de modo a dimensionar os recursos necessários à sua adequada prestação;
- III - definir e divulgar amplamente o horário de atendimento telefônico, presencial, por “chat” e por mídia social;
- IV - organizar o atendimento presencial por ordem de chegada, com o devido respeito às determinações legais relativas a essa forma de atendimento;
- V - garantir a identificação visual dos agentes dos postos de atendimento presencial, mediante o fornecimento de uniforme ou similar, além de crachás padronizados, contendo o nome e a função exercida;



ESTADO DA PARAÍBA
PREFEITURA MUNICIPAL DE IMACULADA
GABINETE DO PREFEITO

VI - manter as instalações de atendimento presencial salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço público;

VII - buscar instituir agendamento eletrônico para o atendimento presencial;

VIII - promover o acesso dos cidadãos à autenticação eletrônica, de forma a permitir a ampliação da oferta de serviços públicos à distância.

§ 1º Os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos são responsáveis por programar e executar periodicamente a capacitação e o treinamento técnico de seus agentes, garantindo a permanente transmissão e assimilação de conhecimento sobre os serviços disponibilizados.

§ 2º São consideradas ações de capacitação e treinamento técnico do agente público os cursos presenciais, treinamentos em serviço, palestras, oficinas, seminários, cursos à distância e demais eventos que tenham como objetivo garantir a permanente transmissão e assimilação de conhecimento sobre o atendimento ao cidadão.

Art. 31 - A criação e a disponibilização de novos canais de atendimento ao cidadão deverão ser comunicadas à Secretaria Municipal de Administração e Planejamento, em conformidade com os procedimentos a serem definidos em portaria da referida Pasta.

Seção III

Da Solicitação dos Serviços Públicos

Art. 32 - Os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos deverão dar o devido atendimento às solicitações feitas pelos canais de atendimento, evitando-se o uso de ofícios e pedidos informais que violem o princípio da impessoalidade.

Art. 33 - Cada solicitação, qualquer que seja o canal de atendimento, deverá gerar um número de protocolo, permitindo o seu acompanhamento pelo cidadão.

Parágrafo único. As comunicações serão realizadas preferencialmente por meio eletrônico, admitindo-se a utilização de outros meios, incluído o telefônico, desde que passível de comprovação.



ESTADO DA PARAÍBA
PREFEITURA MUNICIPAL DE IMACULADA
GABINETE DO PREFEITO

Art. 34 - O registro do atendimento seguirá a seguinte classificação:

I - identificado: quando o cidadão informa um meio de contato (endereço, e-mail, telefone, celular) e autoriza a sua identificação;

II - sigiloso: quando o cidadão informa um meio de contato e solicita que seja guardado sigilo sobre a sua identificação;

III - anônimo: quando o cidadão não informa a sua identidade e o meio de contato.

Parágrafo único. Caso a informação da identidade e contato do cidadão sejam essenciais à adoção das providências solicitadas, a recusa em fornecê-las ensejará o arquivamento do protocolo.

Art. 35 - Os órgãos e entidades da Administração Municipal Direta e Indireta ficarão incumbidos de divulgar, com periodicidade mínima anual, pelo menos os seguintes dados sobre o respectivo atendimento:

I - o número total de solicitações por serviço público;

II - o número de solicitações atendidas por serviço público;

III - o estoque de solicitações em aberto por serviço público;

IV - o tempo médio de atendimento por serviço público;

V - o órgão ou entidade prestador do serviço público.

CAPÍTULO III

DO PLANEJAMENTO E DA GESTÃO DA POLÍTICA MUNICIPAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Art. 36 - São instâncias de gestão da Política Municipal de Atendimento ao Cidadão:

I - A Secretaria Municipal de Administração;

II - Os Chefes de Gabinete/Diretores/Coordenadores dos órgãos e entidades da Administração Municipal Direta e Indireta;

III - o Comitê Municipal de Atendimento ao Cidadão.



ESTADO DA PARAÍBA
PREFEITURA MUNICIPAL DE IMACULADA
GABINETE DO PREFEITO

Art. 37 - Incumbe à Secretaria Municipal de Administração:

- I - coordenar a Política Municipal de Atendimento ao Cidadão, acompanhando a sua implementação pelos órgãos e entidades prestadores de serviços públicos;
- II - submeter à apreciação do Comitê Municipal de Atendimento ao Cidadão as orientações técnicas relativas às boas práticas de atendimento ao cidadão, com vistas à sua divulgação;
- III - promover o debate e a troca de experiências sobre as boas práticas de atendimento aos cidadãos.

Art. 38 - Compete aos Chefes de Gabinete/Diretores/Coordenadores de cada órgão e entidade da Administração Municipal Direta e Indireta responsável pela prestação dos serviços públicos:

- I - coordenar e gerir, no âmbito de suas competências, a Política Municipal de Atendimento ao Cidadão, observadas as normas gerais estabelecidas pela Secretaria Municipal de Administração e Planejamento;
- II - promover a interlocução entre o órgão ou entidade e a Secretaria Municipal de Administração e Planejamento;
- III - coordenar e participar, com efetividade, da atualização e manutenção da Carta de Serviços ao Cidadão;
- IV - estabelecer padrões de funcionamento dos canais de atendimento de sua competência, buscando o seu contínuo aperfeiçoamento;
- V - acompanhar o atendimento disponibilizado, de forma a verificar a necessidade de seu aprimoramento;
- VI - propor inovações na prestação dos serviços públicos.

§ 1º Para o exercício das atribuições estabelecidas no “caput” deste artigo, os Chefes de Gabinete poderão designar, mediante portaria, ao menos 1 (um) servidor e respectivo suplente, preferencialmente vinculados ao Gabinete.



ESTADO DA PARAÍBA
PREFEITURA MUNICIPAL DE IMACULADA
GABINETE DO PREFEITO

§ 2º As designações de que trata o § 1º deste artigo serão divulgadas no Diário Oficial da Cidade, bem como comunicadas à Secretaria Municipal de Administração.

§ 3º Os padrões de funcionamento dos serviços prestados e dos canais de atendimento deverão ser estabelecidos e comunicados à Secretaria Municipal de Administração para avaliação e inserção na Carta de Serviços ao Cidadão.

Art. 39 - Fica instituído o Comitê Municipal de Atendimento ao Cidadão, de natureza deliberativa, vinculado à Secretaria Municipal Administração, incumbindo-lhe:

I - avaliar, aprovar e divulgar por meio eletrônico as orientações técnicas que lhe forem submetidas pela Secretaria Municipal de Administração;

II - definir estratégias para melhorias do atendimento ao cidadão.

Art. 44 - O Comitê Municipal de Atendimento ao Cidadão será composto pelos titulares dos seguintes órgãos municipais:

I - Secretaria Municipal de Administração, a quem caberá a coordenação do colegiado;

II - Gabinete do Prefeito;

III - Secretaria de Educação;

IV - Ouvidor Geral do Município;

V - Secretaria Municipal de Assistência Social;

§ 1º Os membros do Comitê somente poderão ser substituídos pelos respectivos Secretários Adjuntos ou Chefes de Gabinete dos órgãos aos quais se vinculem.

§ 2º O Comitê reunir-se-á, no mínimo, semestralmente.

CAPÍTULO IV
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 40 - As despesas decorrentes da execução desta Lei correrão por conta das dotações orçamentárias próprias, suplementadas, se necessário.



ESTADO DA PARAÍBA
PREFEITURA MUNICIPAL DE IMACULADA
GABINETE DO PREFEITO

Art. 41. Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogados as disposições em contrário.

GABINETE DO PREFEITO MUNICIPAL DE IMACULADA (PB) EM 25 DE
MARÇO DE 2022.

JOSÉ LUCIANO LUSTOSA RAMALHO

Prefeito Municipal.