



ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
**CÂMARA MUNICIPAL DE PARAÍBA DO SUL**  
**LEI 3.812/2021**

**LEI Nº 3.812, DE 24 DE AGOSTO DE 2021.**

**(Dispõe sobre a reestruturação da Ouvidoria-Geral do Município de Paraíba do Sul, cria o Serviço de Informações ao Cidadão e dá outras providências).**

**Art. 1º.** A Ouvidoria-Geral do Município de Paraíba do Sul tem como finalidade de possibilitar aos cidadãos a participação na Administração Pública, direta e indireta, especialmente para apresentar solicitações, sugestões, reclamações e denúncias relativas à prestação dos serviços públicos em geral ou contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função pública.

§ 1º. A Ouvidoria-Geral poderá utilizar soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações, como determina o inciso XIII, do art. 5º da Lei nº 13.460/2017.

**Art. 2º.** À Ouvidoria-Geral compete:

- I- receber e analisar reclamações, sugestões, solicitações, denúncias, elogios, e demais manifestações referentes aos serviços públicos prestados pelos órgãos e setores da Administração direta e indireta e à conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços e encaminhá-las, conforme a matéria, ao órgão e setor competente;
- II- monitorar as providências adotadas pelos órgãos ou setores, a partir das manifestações de cidadãos encaminhadas pela Ouvidoria-Geral do Município;
- III- cobrar respostas dos órgãos e setores a respeito das manifestações a eles encaminhadas e levar ao conhecimento da autoridade superior do órgão ou setor os eventuais descumprimentos;
- IV- manter o cidadão informado sobre o andamento e o resultado das reclamações, sugestões, solicitações e denúncias apresentadas;
- 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- promover a mediação e a conciliação de conflitos entre cidadãos e órgãos, setores e agentes da Administração Pública Municipal, direta e indireta;
- VII- manter registro de todos os atendimentos prestados pela Ouvidoria-Geral por tema, assunto, data de recebimento e das respostas aos cidadãos das providências adotadas;
- VIII- produzir estatísticas indicativas do nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados no âmbito da Administração Pública Municipal, com base nas manifestações recebidas;
- IX- promover capacitação e treinamento em temas relacionados às atividades de ouvidoria;



ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
**CÂMARA MUNICIPAL DE PARAÍBA DO SUL**  
**LEI 3.812/2021**

- X- exercer as atividades relacionadas ao serviço de informações ao cidadão, de que trata o art. 9º, inciso I, da Lei nº 12.527/2011;
- XI- elaborar, anualmente, relatório de suas atividades para apresentação a Prefeita Municipal;
- XII- promover a divulgação de suas atividades;
- XIII- estimular a participação dos cidadãos no acompanhamento e controle social das atividades e serviços públicos prestados pelos órgãos e entidades da Administração direta e indireta;
- XIV- estabelecer canais de comunicação com o cidadão que facilitem e agilizem o fluxo de informações e a solução de suas demandas.

§ 1º. Qualquer pessoa, física ou jurídica, poderá, diretamente, ou mediante representação, apresentar a Ouvidoria-Geral reclamação, sugestão, solicitação, denúncia e elogio referente a serviços públicos prestados pelos órgãos e setores 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. Descumprido o prazo previsto no § 2º, a Ouvidoria-Geral poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente aos agentes públicos do órgão e setor competente, as quais devem ser respondidas no prazo de 20 (vinte) dias.

§ 4º. A Ouvidoria-Geral deve garantir acesso restrito à identidade do usuário e às demais informações pessoais constantes das manifestações recebidas, nos termos da Lei nº 12.527/2011.

§ 5º. A Ouvidoria-Geral poderá receber e analisar manifestações anônimas, devendo encaminhá-las desde que apresentem elementos suficientes à verificação dos fatos descritos.

§ 6º. As recomendações de que trata o inciso V deste artigo devem ser encaminhadas, com suas respectivas justificativas, à autoridade superior do órgão ou setor.

Art. 3º. A Ouvidoria-Geral do Município será dirigida pelo Ouvidor-Geral, que será nomeado pela Prefeita, dentre servidores municipais efetivos, para mandato de 02 (dois) anos, permitida a recondução uma única vez, por igual período.

§ 1º. O cargo do Ouvidor-Geral será exercido em regime de dedicação exclusiva.

§ 2º. O Ouvidor-Geral será substituído, nos seus impedimentos, por servidor com conhecimentos sobre o papel da Ouvidoria-Geral e seu funcionamento.

§ 3º. O Ouvidor-Geral somente poderá ser destituído por iniciativa do prefeito, desde que tal ato seja fundamentado, em decorrência de abuso de poder, conduta incompatível ou grave omissão dos deveres do cargo, devidamente comprovada mediante instauração de procedimento administrativo, assegurado o direito ao contraditório e à ampla defesa.

**Ar. 4º.** O Ouvidor-Geral que atuará de forma a permitir transparência, imparcialidade e celeridade em seus procedimentos, tem as seguintes atribuições:



ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
**CÂMARA MUNICIPAL DE PARAÍBA DO SUL**  
**LEI 3.812/2021**

- I- dirigir, coordenar, avaliar e controlar as atividades e serviços da Ouvidoria-Geral do Município;
- II- representar a Ouvidoria-Geral perante os demais órgãos e setores do Poder Executivo, dos demais Poderes e perante a sociedade;
- III- orientar os serviços relativos á atividades da Ouvidoria-Geral, assegurando a sua uniformização e eficiência, zelando pelo controle de sua qualidade;
- IV- definir com os responsáveis dos órgãos e setores da Administração, direta e indireta, procedimentos pra que as demandas apresentadas sejam rápida e adequadamente examinadas, encaminhadas e respondidas
- V- interagir com os órgãos e setores da Administração, direta e indireta, especialmente para acompanhar as providências adotadas por esses órgãos e setores em razão de reclamações, sugestões, solicitações ou denúncias apresentadas;
- VI- facilitar o acesso dos cidadãos ao serviço da Ouvidoria-Geral do Município, simplificando seus procedimentos;
- VII- apresentar a Prefeita Municipal, relatório das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria-Geral;
- VIII- sugerir soluções de problemas identificados à autoridade superior do órgão ou setor;
- IX- propor a correção de erros, omissões ou abusos cometidos no atendimento aos usuários dos serviços públicos;
- X- atuar na prevenção e solução de conflitos;
- XI- manter os interessados informados sobre medidas adotadas e resultados obtidos.

**Art. 5º.** Para o pleno exercício de suas atribuições, é assegurado ao Ouvidor-Geral:

- I- autonomia na elaboração de pareceres, atos e relatórios, sendo vedada a alteração ou influência sobre estes;
- II- ter livre acesso a todos os órgãos ou setores da Administração direta e indireta do Município;
- III- requisitar informações ou cópia de documentos aos órgãos e setores da Administração municipal direta e indireta, fixando prazo razoável para o seu atendimento;
- IV- participar de reuniões e eventos em órgãos ou setores da Administração direta e indireta relacionados à sua área de atuação, com direito a voz, mas sem direito a voto.



ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
**CÂMARA MUNICIPAL DE PARAÍBA DO SUL**  
**LEI 3.812/2021**

**Art. 6º.** O Ouvidor-Geral, quando for o caso, deve guardar sigilo das informações levadas ao seu conhecimento no exercício das funções.

**Art. 7º.** A Ouvidoria-Geral do Município poderá contar com o apoio administrativo e suporte técnico-operacional da Secretaria Municipal de Comunicação.

**Art. 8º.** Fica criado, junto ao Protocolo Geral, o Serviço de Informações ao Cidadão – SIC, com o objetivo de:

- I- atender e orientar o público quanto ao acesso à informação;
- II- informar sobre a tramitação de documentos nos órgãos e entidades da Administração Pública Municipal;
- III- receber e registrar pedidos de acesso à informação.

Parágrafo Único. O Serviço de Informações ao Cidadão – SIC será instalado em unidade física identificada, de fácil acesso e aberta ao público.

**Art. 9º.** Compete ao Serviço de Informações ao Cidadão – SIC:

I - o recebimento do pedido de acesso e, sempre que possível, o fornecimento imediato da informação;

II - o registro do pedido de acesso em sistema eletrônico específico e a entrega de número de protocolo, que conterà a data de apresentação do pedido;

III- o encaminhamento do pedido recebido e registrado ao órgão ou setor responsável pelo fornecimento da informação, quando couber; e

IV- controlar o cumprimento de prazos por parte do órgão ou setor responsável pelo fornecimento da informação.

Parágrafo Único. Para o pleno desempenho de suas atribuições, o Serviço de Informações ao Cidadão – SIC deverá:

I - manter articulação permanente com os serviços da Ouvidoria-Geral, do Protocolo e do arquivo geral da Prefeitura;

II - buscar informações junto aos gestores de sistemas informatizados e bases de dados, inclusive de portais e sítios institucionais.

**Art. 10.** Qualquer pessoa, física ou jurídica, devidamente identificada, poderá formular pedido de acesso à informação.

§ 1º. O pedido será apresentado em formulário padrão, preferencialmente em meio eletrônico, no sítio na Internet, ou em meio físico, no Serviço de Informações ao Cidadão – SIC.

§ 2º. O prazo para resposta do pedido será de 20 (vinte) dias contados a partir de sua apresentação ao SIC.

§ 3º. O prazo referido no § 2º deste artigo poderá ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o interessado.



ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
**CÂMARA MUNICIPAL DE PARAÍBA DO SUL**  
**LEI 3.812/2021**

**Art. 11.** A Ouvidoria-Geral elaborará seu regimento interno no prazo de 60 (sessenta) dias após a publicação desta Lei, que será submetido à apreciação da Prefeita Municipal, que o instituirá por Decreto.

**Art. 12.** Esta Lei entra em vigor 30 (trinta) dias após a data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

**SALÃO NOBRE BENTO GONÇALVES PEREIRA DA CÂMARA MUNICIPAL DE PARAÍBA DO SUL, EM 24 DE AGOSTO DE 2021.**

**Diogo do Nascimento Azevedo**  
**Presidente**



ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
**CÂMARA MUNICIPAL DE PARAÍBA DO SUL**  
**LEI 3.812/2021**

**JUSTIFICATIVA**

O projeto de Lei em epígrafe tem por escopo unificar o serviço de Ouvidoria-Geral do Município em uma única estrutura centralizada, em respeito às normas federais relativas à Lei de Transparência e de livre acesso à informação.

Não se está criando nada novo, apenas reestruturando os serviços de ouvidoria existente no Município e fixando a existência dessa estrutura através de Lei, com o objetivo de atender as exigências expedidas pelos órgãos de controle social, exigidos pelas lei federais nsº 12.527/2011 e 13.460/2017.

Diante de todo exposto, encaminha-se o presente Projeto de Lei para análise desta Casa Legislativa.