



**Estado de Alagoas**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE CRAÍBAS**  
**CNPJ: 08.439.549/0001-99**

**LEI Nº 468/2019, DE 26 DE DEZEMBRO DE 2019.**

**Dispõe sobre a criação da Ouvidoria do Município e o serviço de informação ao cidadão – SIC e dá outras providências.**

**O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE CRAÍBAS, ESTADO DE ALAGOAS**, no uso da atribuição que lhe confere a Lei Orgânica Municipal.

Faço saber que o Poder Legislativo aprovou e eu sanciono e promulgo a seguinte Lei:

**Art. 1º.** Fica criada a Ouvidoria do Município de Craíbas, tendo por objetivo assegurar, de modo permanente e eficaz, a preservação dos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade 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. 2º.** 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. 3º.** Compete à Ouvidoria do Município de Craíbas/AL:

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;

**Rua Pedro Gama, 122, Centro, Craíbas – Alagoas**  
**E-mail: [pmcraibas@outlook.com](mailto:pmcraibas@outlook.com)**





**Estado de Alagoas**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE CRAÍBAS**  
**CNPJ: 08.439.549/0001-99**

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;

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;

§1º . 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.

§2º . A Ouvidoria manterá serviço telefônico gratuito, destinado a receber as denúncias e reclamações, garantindo o sigilo da fonte de informação.

§3º - Qualquer pessoa, natural ou jurídica, poderá, diretamente, ou mediante representação, apresentar à Ouvidoria-Geral do Município reclamação, sugestão, solicitação, denúncia e elogio referente a serviços público prestados pelos órgãos e entidades da administração pública direta e indireta.

§4º - 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.

§5º - Observado o prazo previsto no § 4º, a Ouvidoria- Geral poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade competente, as quais devem ser respondidas no prazo de 20 (vinte) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período

§ 6º - A Ouvidoria-Geral deve garantir acesso restrito à identidade do usuário e às demais informações pessoais constantes das manifestações recebidas, nos termos da Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

§ 7º - A Ouvidoria-Geral poderá receber e analisar manifestações anônimas, devendo encaminhá-las desde que apresentem elementos suficientes à verificação dos fatos descritos.

**Art. 4º - A Ouvidoria é composta:**

I – por um ouvidor geral, de provimento comissionado;

II – por um ouvidor, de provimento efetivo;

**Rua Pedro Gama, 122, Centro, Craíbas – Alagoas**  
**E-mail: [pmcraibas@outlook.com](mailto:pmcraibas@outlook.com)**





**Estado de Alagoas**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE CRAÍBAS**  
**CNPJ: 08.439.549/0001-99**

III – por 2 assistentes técnicos, de provimento comissionado;

§ 1º - No caso de vacância do cargo de ouvidor geral, este será substituído pelo ouvidor.

§ 2º - Os cargos de ouvidor e ouvidor geral deverão ser ocupados por servidores que tenham nível superior.

§ 3º - Até que seja realizado um concurso para o cargo de ouvidor deverá ser ocupado por alguém do quadro de servidores efetivos.

**Art. 5º** - Os servidores que compõem a equipe de ouvidoria perceberão uma remuneração de acordo com o Anexo I.

**Art. 6º** - O Ouvidor-Geral do Município, que atuará de forma a permitir transparência, imparcialidade, informalidade e celeridade em seus procedimentos, tem as seguintes atribuições:

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 entidades do Poder Executivo municipal e dos demais Poderes e perante a sociedade;

III - orientar os serviços relativos às atividades da Ouvidoria-Geral, assegurando a sua uniformização e eficiência e zelando pelo controle de sua qualidade;

IV - definir com os dirigentes dos órgãos e entidades da administração direta e indireta procedimentos para que as demandas apresentadas sejam rápida e adequadamente examinadas, encaminhadas e respondidas;

V - interagir com os órgãos e entidades da administração direta e indireta do Município, especialmente para acompanhar as providências adotadas por esses órgãos e entidades em razão de reclamações, sugestões, solicitações ou denúncia apresentadas;

VI - facilitar o acesso dos cidadãos ao serviço da Ouvidoria-Geral do Município, simplificando seus procedimentos;

VII - apresentar ao Controlador Interno do Município, para encaminhamento ao Prefeito Municipal, relatório das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria-Geral;

VIII - sugerir soluções de problemas identificados à autoridade superior do órgão ou entidade;

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.

**Rua Pedro Gama, 122, Centro, Craíbas – Alagoas**  
**E-mail: [pmcraibas@outlook.com](mailto:pmcraibas@outlook.com)**





**Estado de Alagoas**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE CRAÍBAS**  
**CNPJ: 08.439.549/0001-99**

**Art. 7º-** 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 entidades da administração direta e indireta do Município;
- III - requisitar informações ou cópia de documentos aos órgãos e entidades da administração municipal direta e indireta, fixando prazo razoável para o seu atendimento;
- IV - participar de reuniões e eventos em órgãos ou entidades da administração direta e indireta relacionados à sua área de atuação, com direito a voz, mas sem direito a voto.

**Art. 8º-** O Ouvidor-Geral, quando for o caso, deve guardar sigilo das informações levadas ao seu conhecimento no exercício das funções.

**Art. 9º-** A Ouvidoria-Geral do Município contará com o apoio administrativo e suporte técnico-operacional da Secretaria Municipal de Administração.

**Art. 10º-** Fica criado, junto à Secretaria Municipal de Administração, 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. 11º-** 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 conterá a data de apresentação do pedido;
- III - o encaminhamento do pedido recebido e registrado ao órgão ou entidade responsável pelo fornecimento da informação, quando couber; e
- IV - controlar o cumprimento de prazos por parte do órgão ou entidade responsável pelo fornecimento da informação.

Rua Pedro Gama, 122, Centro, Craíbas – Alagoas  
E-mail: [pmcraibas@outlook.com](mailto:pmcraibas@outlook.com)





**Estado de Alagoas**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE CRAÍBAS**  
**CNPJ: 08.439.549/0001-99**

**Parágrafo único** - Para o pleno desempenho de suas atribuições, o Serviço de Informações ao Cidadão – SIC deverá:

I - manter articulação permanente com os serviços de protocolo e arquivo da Prefeitura;

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

**Art. 12º**- Qualquer pessoa, natural 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 contado 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.

**Art. 13º** - O Serviço de Informações ao Cidadão – SIC será operacionalizado pela Ouvidoria-Geral do Município.

**Art. 14º** - Às atividades do Serviço de Informações ao Cidadão – SIC aplicam-se, no que couberem, os procedimentos previstos na Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

**Art. 15º** - Esta lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Gabinete do Prefeito Municipal de Craíbas/AL, 26 de dezembro de 2019.

**EDIEL BARBOSA LIMA**

**PREFEITO**

Rua Pedro Gama, 122, Centro, Craíbas – Alagoas  
E-mail: [pmcraibas@outlook.com](mailto:pmcraibas@outlook.com)



**Estado de Alagoas**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE CRAÍBAS**  
**CNPJ: 08.439.549/0001-99**

**ANEXO I**

| <b>CARGO</b>              | <b>CARGA HORÁRIA</b> | <b>REMUNERAÇÃO</b>   |
|---------------------------|----------------------|----------------------|
| <b>OUVIDOR GERAL</b>      | <b>20HS</b>          | <b>R\$: 1.500,00</b> |
| <b>OUVIDOR</b>            | <b>20HS</b>          | <b>R\$:1.200,00</b>  |
| <b>ASSISTENTE TÉCNICO</b> | <b>40HS</b>          | <b>R\$: 998,00</b>   |

Rua Pedro Gama, 122, Centro, Craíbas – Alagoas  
E-mail: [pmcraibas@outlook.com](mailto:pmcraibas@outlook.com)

