

DIÁRIO OFICIAL

PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO BENEDITO/CE
EXECUTIVO

Ano V - Número: 3838 de 11 de Março de 2025

DATA: 11/03/2025

APRESENTAÇÃO

É um veículo oficial de divulgação do Poder Executivo Municipal.

ACERVO

Todas as edições do DOM encontram-se disponíveis na forma eletrônica no domínio <https://saobenedito.ce.gov.br/diariooficial.php>, podendo ser consultadas e baixadas de forma gratuita por qualquer interessado, independente de cadastro prévio.

PERIODICIDADE

Todas as edições são geradas diariamente, com exceção aos sábados, domingos e feriados.

CONTATOS

Tel: (88)3626134

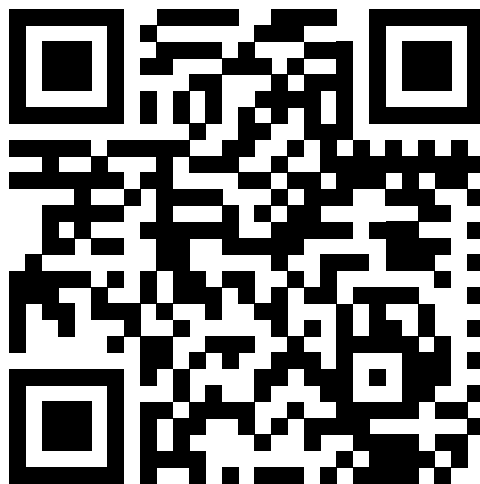
E-mail: pmsaobeneditog@gmail.com

ENDEREÇO COMPLETO

RUA PAULO MARQUES, Nº 378 CENTRO, CEP: 62370-000

RESPONSÁVEL

Prefeitura Municipal de São Benedito



Assinado eletronicamente por:

Saul Lima Maciel

CPF: *** 026.203-**

IP com nº: 172.16.2.39

www.saobenedito.ce.gov.br/diariooficial.php?id=3633

SUMÁRIO

ATOS NORMATIVOS MUNICIPAIS

- ✦ OUTROS ATOS NORMATIVOS: 01/2025 - LHEPPIU'S SB DISTRIBUIDORA DE GAS LTDA TORNA PÚBLICO REQUEREU A SECRETARIA MUNICIPAL DE MEIO AMBIENTE DE SÃO BENEDITO, A LICENÇA POR ADESÃO E COMPROMISSO - LAC
- ✦ OUTROS ATOS NORMATIVOS: 007/2025 - RESULTADO FINAL DA SELEÇÃO PÚBLICA SIMPLIFICADA EM REGIME TEMPORÁRIO DO QUADRO EFETIVO DE PROFESSORES EFETIVO
EDITAL Nº 007/2025, 26 DE FEVEREIRO DE 2025
- ✦ DECRETOS: 09/2025 - REGULAMENTA A LEI FEDERAL Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017, QUE DISPÕE SOBRE A PARTICIPAÇÃO, PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, E INSTITUI A POLÍTICA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E
- ✦ EXTRATO DE CONTRATO: 2025.03.11.001/2025 - EXTRATO DE CONTRATO Nº 2024.12.30.01



SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE - ATOS NORMATIVOS MUNICIPAIS - OUTROS ATOS NORMATIVOS: 01/2025

LHEPPIU'S SB DISTRIBUIDORA DE GAS LTDA

Torna público **requereu** a Secretaria Municipal de Meio Ambiente de São Benedito, a **LICENÇA POR ADESÃO E COMPROMISSO - LAC**, referente à atividade **06.03 - BASE DE REVENDA DE GÁS LIQUEFEITO DE PETRÓLEO (GLP)**, contemplando uma área construída de **84,00 m²**, situada na Rua Indio Jacó, Nº 10, Serraville, no município de São Benedito – CE.

Foi determinado o cumprimento das exigências contidas na legislação ambiental em vigor.



SECRETARIA DA EDUCAÇÃO - ATOS NORMATIVOS MUNICIPAIS - OUTROS ATOS NORMATIVOS: 007/2025

**RESULTADO FINAL DA SELEÇÃO PÚBLICA SIMPLIFICADA EM REGIME TEMPORÁRIO DO
QUADRO EFETIVO DE PROFESSORES EFETIVO
EDITAL Nº 007/2025, 26 DE FEVEREIRO DE 2025**

1.	VERA LUCIA DOS SANTOS MORENO.
2.	MARIA APARECIDA FERREIRA PINTO
3.	MARIA DOS PRASERES MELO SANTOS
4.	REGEM CRISTINA MELO DE PAULA
5.	RAIMUNDA NONATA DO NASCIMENTO
6.	EXPEDITA NUNES ISAIAS
7.	VALNEIDE MARIA DE ABREU
8.	MARIA ALVES DA SILVA LIMA
9.	ROSIRENE RODRIGUES MESQUITA BARROS
10.	MARCOS ANTONIO VIANA DE SOUSA
11.	MARIA DA CONCEIÇÃO SOUSA TELES
12.	SANDRA MARIA BEZERRA MACIEL
13.	MARIA DE FATIMA DAMASCENO
14.	DULCEMARY PEREIRA JORGE FARIAS
15.	EDILMA DE MOURA MEDEIROS
16.	ANTONIA FRANCISCA RIBEIRO BARROS
17.	MARIA DAS GRAÇAS OLIVEIRA ANDRADE
18.	MARIA ALICE GOMES DA SILVA
19.	MARIA SILVANA DE MELO VERAS
20.	JOELMA ARAUJO DE FREITAS
21.	MIRIAN RIBEIRO MARQUES DE PAULA
22.	MARIA BETANIA MARQUES SILVA
23.	MARIA IRAUDICE DE SOUSA OLIVEIRA
24.	FRANCISCA REGIANE CARVALHO VERAS
25.	CELIA MARIA MONTEIRO SOUSA
26.	MARCILIO ALVES DE SOUZA
27.	ANTONIO RHONEY LIMA ARAUJO
28.	MARIA ZENAIDE ROQUE DAMASCENO
29.	ELISANDRO ANDRADE LIMA
30.	ANTONIA IRILENE DA SILVA
31.	ROSEMAR CARVALHO LIMA
32.	MARIA DIVA FERREIRA ALVES
33.	MARCIA SOUSA GONÇALVES DE OLIVEIRA
34.	MARIA DAS GRAÇAS SILVA
35.	MARENILDA VIANA JORGE
36.	GEANE GONÇALVES ALCANTARA
37.	CRISTIANE FRANCO RODRIGUES
38.	JOSE ROBERTO ARAUJO LIMA
39.	LUCILENE DA SILVA RIBEIRO
40.	LUCIMARA CAVALCANTE DE AGUIAR FERNANDES
41.	JUSSYARA MARIA DE SOUSA LIMA
42.	DIANA ALVES MORENO
43.	MARIA VANIA DA SILVA LIMA
44.	GILMARA SOARES RIBEIRO
45.	CLEYDIANA PEREIRA BRITO COSTA
46.	CRISTIANA CASTRO DA SILVA
47.	VIVIAN ARAUJO DA SILVA LIMA
48.	FRANCISCA ALVES DOS SANTOS
49.	TERESA CRISTINA MEDEIROS DE LIMA
50.	DANIELLY RODRIGUES MELO SALES
51.	POLLIANA OLIVEIRA NOBRE

DOM assinado eletronicamente por: Saul Lima Maciel - CPF: ***.026.203-** em 11/03/2025 17:18:14 - IP com n°: 172.16.2.39
Autenticação em: www.saobenedito.ce.gov.br/diariooficial.php?id=3633



5	NATALIA LOPES VIEIRA
2	
.	
53.	INACIA BRUNA JORGE DE MELO
54.	VALDERSON VASCONCELOS DO NASCIMENTO
55.	KEILA AZEVEDO ARAUJO
56.	ANTONIO ORISMAR GOMES DE SA
57.	MARIA GABRIELA CAMELO DA SILVA
58.	LEILIANE DE CARVALHO SOUSA
59.	WALDIANA MELO CAVALCANTE
60.	MARIA ELISANGELA PAIVA LOPES
61.	LEDA MARIA RODRIGUES DE MEDEIROS
62.	ISAMARA DE PAIVA SA
63.	REGIA MARCIA DE SOUSA OLIVEIRA
64.	ADILMA ALVES FERREIRA BARBOSA
65.	LUCELIA DE MEDEIROS AQUINO
66.	ADRIANA BEZERRA MACIEL SANTIAGO
67.	GABRIEL COUTINHO CARVALHO
68.	MARINETE SILVA LEAL
69.	DIONE DE MATOS FREIRE SOARES PONTES
70.	ANTONIA ALINE ALVES DE PAIVA
71.	ALEXSANDRA ARAUJO LOPES
72.	ISOLDA MARIA SANTOS SILVA
73.	FRANCISCA CARVALHO PEREIRA RODRIGUES
74.	CLAUDIA MARIA COSTA
75.	MARCIVANE FERREIRA MARTINS
76.	FRANCISCA MARISA NERI
77.	SANDRA DE OLIVEIRA SILVA
78.	MARIA DAS GRAÇAS COSTA MENDES
79.	FRANCISCA DAS CHAGAS DE MEDEIROS
80.	RITA MARIA MONTEIRO PESSOA
81.	MARIA DO DESTERRO DA CUNHA LOPES
82.	ANTONIA VILMA DA SILVA BRITO



GABINETE DO PREFEITO - ATOS NORMATIVOS MUNICIPAIS - DECRETOS: 09/2025

DECRETO Nº 09/2025

REGULAMENTA A LEI FEDERAL Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017, QUE DISPÕE SOBRE A PARTICIPAÇÃO, PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, E INSTITUI A POLÍTICA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE SÃO BENEDITO/CE, SAUL LIMA MACIEL, no uso de suas atribuições legais que lhes são conferidas na Lei Orgânica Municipal e;

CONSIDERANDO a previsão do art. 37, §3º da Constituição Federal que dispõe sobre as formas de participação do usuário na administração pública;

CONSIDERANDO a Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;

CONSIDERANDO a necessidade de consolidar a regulamentação da Lei Federal nº 13.460/2017 no âmbito do Município de São Benedito, para sua melhor aplicação;

DECRETA.

TÍTULO I**DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º Este decreto regulamenta em âmbito municipal, a aplicação da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública e institui a Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos.

§1º O disposto neste decreto aplica-se aos órgãos da Administração Pública Municipal direta e às autarquias, fundações públicas, às empresas públicas e às sociedades de economia mista, e, subsidiariamente, aos prestadores de serviços públicos, incluídos os concessionários e permissionários dos serviços públicos municipais.

§2º Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal devem dispor de mecanismos ágeis e eficientes que assegurem a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos.

Art. 2º Para os efeitos deste decreto, e sem prejuízo das definições previstas no artigo 2º da Lei Federal nº 13.460/2017, considera-se:

I – Serviços públicos: atividades exercidas pela Administração pública direta, indireta, e fundacional ou por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio.

II – Política pública: conjunto de programas, ações e atividades desenvolvidas pelo Município direta ou indiretamente, com a participação de entes públicos ou privados, que visam assegurar determinado direito ao cidadão;

III – Prestador de serviço público: todo aquele que presta serviço pela Administração Pública ou por seus delegados, sob normas e controles públicos;

IV – Pedido: requisição formal de serviço público feita diretamente aos órgãos e entidades da Administração Pública Municipal;

V – Ouvidoria: instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública;



- VI – Ocorrência: registro formal da Ouvidoria às manifestações do usuário do serviço público;
- VII – Reclamação: demonstração formal de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização desse serviço;
- VIII – Denúncia: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- IX – Elogio: demonstração, reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço oferecido ou o atendimento recebido;
- X – Sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados por órgãos e entidades da Administração Pública Municipal;
- XI – Solicitação: pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da Administração Pública Municipal;
- XII – Identificação: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica;
- XIII – Certificação de identidade: procedimento de conferência de identidade do manifestante por meio de documento de identificação válido;
- XIV – Decisão administrativa final: ato administrativo mediante o qual o órgão ou a entidade da Administração Pública Municipal manifesta-se com respostas conclusivas acerca da procedência ou improcedência da ocorrência, apresentando solução ou comunicando a impossibilidade de seu atendimento;
- XV – Linguagem cidadã: linguagem simples, clara, concisa e objetiva, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento;
- XVI – Monitoramento: acompanhamento da tramitação da ocorrência nos órgãos da Administração Pública Municipal, realizado pela Ouvidoria, a partir do registro da ocorrência até o envio da resposta ao usuário do serviço público;
- XVII – Controle de qualidade: pesquisa coordenada pela Ouvidoria para apurar a execução e qualidade do serviço prestado por meio do nível de satisfação do usuário do serviço público das ocorrências registradas.
- Art. 3º** A Administração Pública Municipal manterá, em sítio eletrônico, quadro geral dos serviços públicos prestados, com especificação dos órgãos ou entidades responsáveis por sua realização e a autoridade administrativa a quem estão subordinados ou vinculados.
- Parágrafo único. A informação que trata esse artigo deverá ser atualizada, no mínimo, anualmente.

TÍTULO II

DA POLÍTICA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES INICIAIS

Art. 4º Fica instituída, no âmbito do Município de São Benedito, a Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos, com o objetivo de estabelecer padrões de qualidade no atendimento ao cidadão e promover ações voltadas às boas práticas, em consonância com as disposições da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 5º A Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos tem como objetivos:

- I– promover a participação do usuário na Administração Pública, de acordo com as formas previstas na legislação pertinente;
- II– assegurar a participação e o controle social dos cidadãos sobre a prestação de serviços públicos;
- III– promover o planejamento estratégico em benefício da simplificação e melhoria dos serviços públicos;
- IV– estimular e incentivar projetos, programas e ações de inovação na prestação dos serviços públicos;
- V– fomentar e incentivar a adoção de mediação e conciliação de conflitos entre particulares e a Administração



Municipal;

VI – propiciar aos agentes públicos condições para exercerem com eficiência o seu papel de representantes da Administração Municipal no trato com os cidadãos;

VII – fomentar e orientar as unidades operacionais responsáveis pela execução dos serviços públicos tenham como objetivo a satisfação dos usuários;

VIII – incentivar a criação de mecanismos para a desburocratização da prestação dos serviços públicos e procedimentos administrativos;

IX – garantir o direito dos cidadãos ao atendimento de qualidade, com procedimentos padronizados, acessíveis e eficientes;

X – estimular a cultura da avaliação do atendimento, dos serviços públicos prestados, da análise das necessidades e expectativas dos cidadãos;

XI – promover o desenvolvimento de práticas de transparência na prestação dos serviços públicos;

XII – assegurar aos cidadãos o direito ao acesso a informações sobre os serviços públicos de forma simples e compreensível, em conformidade com a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

XIII – assegurar a adequação e a qualidade das informações divulgadas sobre a prestação dos serviços públicos que estejam inseridas no sítio eletrônico institucional.

Art. 6º Visando à realização dos seus objetivos, na execução dos serviços públicos, serão observadas as seguintes diretrizes:

I – urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários;

II – presunção de boa-fé do usuário;

III – atendimento por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais previstas em lei;

IV – adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;

V – igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;

VI – cumprimento de prazos e normas procedimentais;

VII – definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;

VIII – adoção de medidas visando a proteção à saúde e a segurança dos usuários;

IX – autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade;

X – manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;

XI – eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;

XII – observância dos códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;

XIII – aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;

XIV – utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e

XV – vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada.

XVI – confidencialidade, preservando o sigilo das informações pessoais, nos termos da Lei de Acesso à Informação – Lei Federal n.12.527, de 18 de novembro de 2011, e a Lei Geral de Proteção de Dados – Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.

XVII – comunicação prévia ao consumidor de que o serviço será desligado em virtude de inadimplemento, bem como do dia a partir do qual será realizado o desligamento, necessariamente durante horário comercial.



CAPÍTULO II

DOS INSTRUMENTOS DA POLÍTICA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Seção I

Do Pedido dos Serviços Públicos

Art. 7º Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal deverão atender aos pedidos feitos pelos canais oficiais de atendimento, respeitando o princípio da impessoalidade e a formalidade, no âmbito de suas respectivas competências.

Art. 8º Os pedidos poderão ser realizados por meio eletrônico no site do município, telefone, correspondência ou presencialmente, contudo, cada pedido deverá gerar um número de protocolo, permitindo o seu acompanhamento pelo cidadão.

§1º Os cidadãos serão comunicados quanto ao encaminhamento final dado aos seus pedidos, dentro dos prazos previamente estabelecidos, com objetividade e clareza.

§2º As comunicações serão realizadas preferencialmente por meio eletrônico, admitindo-se a utilização de outros meios, como por escrito e através de contato telefônico, desde que seja realizado seu registro.

Art. 9º 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 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 pedido.

Art. 10. Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal ficarão incumbidos de divulgar, com periodicidade mínima anual, pelo menos os seguintes dados sobre o respectivo atendimento por serviço público:

I – número total de pedidos;

II – número de pedidos atendidos;

III – número de pedidos em andamento;

IV – tempo médio de atendimento.

Seção II

Da Manifestação sobre a Prestação do Serviço Público

Art. 11. Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a Administração Pública acerca da prestação de serviços públicos.

Art. 12. A manifestação será dirigida à Ouvidoria e conterá a identificação do requerente, com as seguintes informações mínimas do usuário para registro da ocorrência:

I – nome completo;

II – número de inscrição no CPF;

III – meio de contato.

§1º São considerados meios de contato, o endereço completo, endereço eletrônico e número telefônico.

§2º Poderá ser solicitado outras informações de identificação do requerente, considerando o teor da manifestação ou determinações legais, porém sem exigências que inviabilizem o registro.

§3º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação das manifestações.

§4º Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal deverão disponibilizar o fácil acesso ao sistema



da Ouvidoria na página principal de seus portais a que estejam vinculados a internet.

§5º A manifestação poderá ser feita por meio eletrônico, correspondência, ou verbalmente, sendo que tal ocorrência, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, estará disponível no sítio eletrônico institucional, podendo a Ouvidoria requerer a comprovação da identidade do usuário.

§6º Para fins de acesso a informações e serviços, de exercício de direitos e obrigações ou de obtenção de benefícios perante os órgãos municipais ou prestadores de serviços públicos delegados, a apresentação de documento de identificação com fé pública em que conste o número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) será suficiente para identificação do cidadão, dispensada a apresentação de qualquer outro documento.

§7º A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei de Acesso à Informação – Lei Federal n.12.527, de 18 de novembro de 2011, e a Lei Geral de Proteção de Dados – Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.

Seção IV

Da Avaliação Dos Serviços Públicos

Art. 13. Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal deverão proceder ao monitoramento e avaliação de cada serviço prestado, objetivando:

I – detectar necessidades da sociedade e do usuário de serviços públicos;

II – aperfeiçoar a prestação dos serviços públicos;

III – simplificar processos e procedimentos administrativos;

IV – envolver a sociedade no processo de tomada de decisões e acompanhamento das políticas públicas, observando o princípio da transparência;

V – detectar e corrigir problemas, desvios, irregularidades e ineficiências;

VI – identificar problemas no acesso ao serviço;

VII – avaliar, em tempo real e de forma contínua, a satisfação com o serviço;

VIII – avaliar o cumprimento dos compromissos firmados nas Cartas de Serviços e os prazos definidos para a prestação dos serviços.

Art. 14. Visando à realização dos seus objetivos, a avaliação dos serviços públicos, será realizada por meio de pesquisa de satisfação, observando os seguintes aspectos:

I – satisfação do usuário com o serviço prestado;

II – qualidade do atendimento prestado ao usuário.

Parágrafo único. As pesquisas de satisfação serão realizadas preferencialmente por meio eletrônico, admitindo-se a utilização de outros meios, incluindo caixas de sugestão, centrais telefônicas de atendimento e abordagem direta por pesquisadores, desde que passível de comprovação.

Art. 15. Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal deverão publicar integralmente o resultado da avaliação e os dados sobre o respectivo atendimento por serviço público de que trata o artigo 12 no sítio institucional, no mínimo, anualmente.

Parágrafo único. O resultado servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, mediante a elaboração e divulgação de plano de ações, especialmente quanto ao cumprimento dos compromissos, dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário, na formulação de indicadores municipais e estabelecimento de metas.

CAPÍTULO III

DO PLANEJAMENTO DA POLÍTICA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Seção I



Da Gestão

Art. 16. São responsáveis pela gestão da Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos:

I – a Ouvidoria, através do Ouvidor Geral do Município;

II – Gabinete do Prefeito;

III – os titulares dos órgãos e dirigentes das entidades da Administração Pública Municipal direta e indireta, respectivamente.

Art. 17. A Ouvidoria poderá se organizar em forma de sistemas ou redes, com a finalidade de:

I – articular as atividades das ouvidorias públicas;

II – garantir o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos;

III – garantir o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e defesa dos direitos; e

IV – garantir a efetiva interlocução entre usuário de serviços públicos e os órgãos e entidades da administração pública.

Art. 18. São atribuições da Ouvidoria, no âmbito da gestão da Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos:

I – coordenar a Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos e as ações de Ouvidoria, acompanhando a sua implementação pelos órgãos e entidades prestadores de serviços públicos;

II – promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei 13.460, de 2017;

III – receber, analisar e responder às manifestações encaminhadas por usuários ou reencaminhadas por outras ouvidorias;

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 – definir estratégias para melhorias do atendimento ao cidadão e facilitar o acesso dos cidadãos ao serviço da Ouvidoria, simplificando seus procedimentos;

VII – elaborar anualmente o relatório de gestão, encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria, para ser disponibilizado integralmente na internet.

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

IX – produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas, bem como propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;

X – atuar na prevenção e solução de conflitos, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços públicos;

XI – manter os interessados informados sobre medidas adotadas e resultados obtidos;

XII – exercer a articulação permanente com outras instâncias e mecanismos de participação e controle social;

XIII – promover o debate e a troca de experiências sobre as boas práticas de atendimento aos cidadãos;

Parágrafo único. O relatório de gestão de que trata o inciso VII do caput deste artigo, deverá indicar, ao menos:

I – o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II – os motivos das manifestações;

III – a análise dos pontos recorrentes; e

IV – as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.



Art. 19. Compete ao Gabinete do Prefeito:

- I – formular e expedir atos normativos, diretrizes e orientações complementares a correta aplicação da Lei nº 13.460, de 2017;
- II – monitorar a atuação da Ouvidoria no tratamento das manifestações recebidas;
- III – promover políticas de capacitação e treinamento relacionadas às atividades de ouvidoria e defesa do usuário de serviços públicos;
- IV – manter sistema informatizado de uso obrigatório que permita o recebimento, a análise e a resposta das manifestações enviadas para as unidades de Ouvidoria;
- V – definir formulários padrão a serem utilizados pelas unidades de Ouvidoria para recebimento de manifestações;
- VI – definir metodologias padrão para medição do nível de satisfação dos cidadãos usuários de serviços públicos;
- VII – manter base de dados com todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria Municipal;
- VIII – sistematizar as informações disponibilizadas pelas unidades de Ouvidoria, consolidar e divulgar estatísticas, inclusive aquelas indicativas do nível de satisfação com os serviços públicos prestados, propondo e monitorando a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.
- XIV – dar divulgação ao relatório de gestão anual elaborado pelo Ouvidoria;

Art. 20. São atribuições do titular ou dirigente de cada órgão e entidade da Administração Municipal direta e indireta responsável pela prestação dos serviços públicos, no âmbito da gestão da Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos:

- I – coordenar e gerir, no âmbito de suas competências, a Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos, observadas as normas e diretrizes estabelecidas pela Ouvidoria;
- II – promover a interlocução entre o órgão ou entidade e a Ouvidoria;
- III – coordenar e participar, com efetividade, da atualização e manutenção da Carta de Serviços ao Usuário;
- 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; e
- VI – promover inovações na prestação dos serviços públicos.

Parágrafo único. Todos os dirigentes de órgãos e unidades da Prefeitura Municipal de São Benedito deverão prestar, quando solicitados, apoio e informação à Ouvidoria, assegurados os direitos à privacidade, a intimidade e à imagem pessoal.

Seção II

Do procedimento a ser aplicado no Recebimento, Análise e Resposta de Manifestações sobre a Prestação do Serviço Público

Art. 21. As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio de sistema informatizado, ou:

- I – verbalmente, sendo reduzida a termo pela Ouvidora, expedida em duas vias e assinada ao final pelo manifestante;
- II – por escrito, em duas vias a serem protocoladas na Ouvidoria;
- III – de forma eletrônica, a ser encaminhada ao e-mail institucional da Ouvidoria, ou por meio de processo eletrônico específico;

§1º Não será recusado o recebimento de manifestações, quando apresentadas por meio de canais disponíveis e em conformidade com o disposto na legislação pertinente em vigor.

§2º Sempre que recebida em meio físico, os órgãos e entidades deverão digitalizar a manifestação e promover a sua inserção imediata no sistema a que se refere o caput.



§3º As ouvidorias que receberem manifestações que não se encontrem no âmbito de suas atribuições deverão encaminhá-las para a unidade competente.

§4º Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal que receberem elogios, reclamações, sugestões e quaisquer outras formas de manifestação dos usuários com relação à prestação dos serviços públicos, deverão encaminhá-los à Ouvidoria para as providências requeridas, bem como, para o arquivamento da manifestação.

§4º É vedada a cobrança de qualquer valor aos usuários referentes aos procedimentos de ouvidoria, ressalvados os custos de reprodução de documentos, mídias digitais, postagem e correlatos.

§5º Está isento de ressarcir os custos a que se refere o parágrafo 4º aquele cuja situação econômica não lhe permita fazê-lo sem prejuízo do sustento próprio ou da família nos termos da Lei nº 7.115, de 29 de agosto de 1983.

Art. 22. O Ouvidor deverá receber, analisar, encaminhar e responder objetivamente as manifestações dos usuários utilizando-se de linguagem simples, clara e concisa, no prazo de até 30 (trinta) dias úteis contados do seu recebimento, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.

§1º Os prazos indicados no caput poderão ser reduzidos em virtude de normas regulamentadoras específicas.

§2º Recebida a manifestação, as ouvidorias deverão realizar análise prévia e, caso necessário, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

§3º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, em até 30 (trinta) dias úteis a contar do recebimento da manifestação as ouvidorias deverão solicitar ao usuário pedido de complementação de informações, que deverá ser respondido em até 20 (vinte) dias úteis, sob pena de arquivamento, sem produção de resposta conclusiva.

§4º 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.

§5º As ouvidorias poderão solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder dentro do prazo de até 20 (vinte) dias úteis, contados do recebimento no setor, prorrogáveis por igual período mediante justificativa expressa, sem prejuízo de norma que estabeleça prazo inferior.

Art. 23. Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria deverá solicitar ao usuário complementação de informações.

§1º Não serão admitidos pedidos de complementações sucessivas, exceto se referentes a situação surgida com a nova documentação ou informações apresentadas.

§2º O pedido de complementação de informações interrompe o prazo para resposta e encerra a ocorrência sem a produção de resposta conclusiva, a qual será reaberta a partir da resposta do usuário.

§3º A manifestação poderá ser encerrada, sem produção de resposta conclusiva, quando o seu autor descumprir os deveres previstos no artigo 8º da Lei Federal nº 13.460/2017, deixar de expor os fatos conforme a verdade ou agir de modo temerário.

Art. 24. O elogio recebido será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação de serviço público e à sua chefia imediata.

Parágrafo único. A resposta conclusiva do elogio conterá a informação sobre o encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e à sua chefia imediata.

Art. 25. A reclamação recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da reclamação conterá informação objetiva acerca do fato apontado.

Art. 26. A solicitação de providências recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da solicitação conterá a informação objetiva acerca da possibilidade de atendimento, data de execução ou previsão de execução.

Art. 27. A sugestão recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou



do serviço público, que se manifestará acerca da possibilidade de adoção da melhoria sugerida.

§1º A sugestão de simplificação ou de desburocratização do serviço público será recebida e encaminhada à autoridade competente pela prestação do atendimento ou do serviço público, que se manifestará acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida.

§2º Caso a medida sugerida seja adotada, a decisão administrativa final informará acerca da forma e dos prazos de sua implantação, bem como dos mecanismos pelos quais o usuário poderá acompanhar a execução da adoção da medida.

Art. 28. A denúncia recebida será conhecida caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à administração pública chegar a tais elementos.

§1º A resposta conclusiva da denúncia conterà informação sobre seu encaminhamento aos órgãos competentes e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento.

§2º A denúncia poderá ser encerrada quando:

I – estiver dirigida a órgão não pertencente ao Poder Executivo Municipal;

II – não contém elementos mínimos indispensáveis à sua apuração.

§3º Os órgãos apuratórios administrativos internos encaminharão à Ouvidoria o resultado final do procedimento de apuração da denúncia, a fim de dar conhecimento ao manifestante acerca dos desdobramentos de sua manifestação.

§4º As Secretarias municipais deverão informar à Ouvidoria, a ocorrência de denúncia por ato praticado por agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança.

Art. 29. Será assegurada a proteção da identidade e dos dados e elementos que permitam a identificação do usuário de serviços públicos ou do autor da manifestação, nos termos do disposto no artigo 31 da Lei Federal nº 12.527/2011 e da Lei Federal n. 13.709/2018, sujeitando o agente público às penalidades legais pelo seu uso indevido.

Parágrafo único. Caso indispensável à apuração dos fatos, o nome do denunciante será encaminhado ao órgão apuratório, que ficará responsável a restringir acesso à identidade do manifestante a terceiros.

Art. 30. As ouvidorias poderão receber e coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação de tais serviços, bem como auxiliar na detecção e correção de irregularidades na gestão.

§1º As informações de que trata este artigo não se constituem em manifestações passíveis de acompanhamento pelos usuários de serviços públicos.

§2º As informações que constituam comunicações de irregularidade, sempre que contenham indícios suficientes de relevância, autoria e materialidade, poderão ser apuradas mediante procedimento preliminar de investigação.

TÍTULO III

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 31. As situações de omissão ou conflito aparente de normas serão tratadas especificamente no âmbito da Ouvidoria do Município.

Art. 32. Ficam revogadas as disposições contrárias.

Art. 33. Este Decreto entra em vigor na data publicação

PAÇO DA PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO BENEDITO, ESTADO DO CEARÁ, aos 10 dias do mês de março do ano de dois mil e vinte e cinco.

SAUL LIMA MACIEL



PREFEITO MUNICIPAL

DOM assinado eletronicamente por: Saul Lima Maciel - CPF: ***.026.203-** em 11/03/2025 17:18:14 - IP com n°: 172.16.2.39
Autenticação em: www.saobenedito.ce.gov.br/diariooficial.php?id=3633



**SECRETARIA DE ESPORTE, CULTURA E TURISMO - ATOS NORMATIVOS MUNICIPAIS - EXTRATO DE CONTRATO:
2025.03.11.001/2025****EXTRATO DE CONTRATO Nº 2024.12.30.01**

CONTRATANTE: Município de São Benedito-CE / Secretaria Municipal de Esporte, Cultura e Turismo;
CONTRATADA: P & N COMERCIO E SERVICOS LTDA – CNPJ: 49.080.493/0001-06. OBJETO: Contratação de assessoria para operacionalização da Lei Paulo Gustavo no Município de São Benedito/CE, para atender às demandas da Secretaria Municipal de Esporte, Cultura e Turismo . Modalidade de Licitação: Pregão Eletrônico nº 90010/2024-DE. Fundamento Legal: Lei Federal Nº 14.133/2021 de 01/04/2021 e suas alterações posteriores. valor: R\$ 13.300,00 (Treze Mil Trezentos Reais). Programa de Trabalho: * Exercício: 2024 Atividade: 1501.13.392.0522.2.103 MANUTENÇÃO DO PROGRAMA DE INCENTIVO A CULTURA, Classificação Econômica: 3.3.90.39.00 OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS PESSOA JURÍDICA / Fonte de Recursos: 1716000000; Vigência: 60 (sessenta) dias: Comarca de São Benedito/CE. Data da assinatura: 30 de Dezembro de 2024. Signatários: pela Contratante Fernando Reutman Rodrigues Sales – CPF: 654.***.***-72; pela Contratada - Edvar Fernandes de Sousa Neto – CPF: 601.***.***-79. São Benedito/CE, em 30 de Dezembro de 2024.



EQUIPE DE GOVERNO

Saul Lima Maciel
Prefeito

Francisco Teixeira Jorge Filho
Vice-prefeito

Francisco das Chagas Brito Costa
Chefe do Gabinete do Prefeito - GABINETE

Lucia de Fatima Goncalves de Paula
Secretário(a) Municipal de Educação - SEDUC

Francisco Igor Vale do Nascimento
Secretário Municipal de Saúde - SESA

Diego Rodrigues Lima
Secretario - SEAD

Francisco Jonas Gomes da Silva
Secretário Municipal de Desenvolvimento Agrário - SDA

Fernando Reutman Rodrigues Sales
Secretário Municipal de Esporte, Cultura e Turismo - SECULT

Maria Samara Freire de Oliveira
Secretário Municipal das Finanças - SEFIN

Aridson de Mesquita Aragão
Secretário Municipal de Infraestrutura e Recursos Hídricos - SEINFRA

Alexandre Coelho Serpa de Paula
Secretario de Relações Empresariais - SRE

Thamires Rodrigues Moreira
Secretário(a) Municipal de Meio Ambiente - SMA

Lucielma Rodrigues de Medeiros
Secretário(a) Municipal do Trabalho e Desenvolvimento Social - STDS

Haroldo Celso Maciel Junior
Secretario Especial de Relações Institucionais - SERI

Kleano Carvalho Albuquerque
Secretario Especial de Relações Institucionais - SERPOL

