



MUNICÍPIO DE PENEDO  
ESTADO DE ALAGOAS  
GABINETE DO PREFEITO

Republicada por ter saído com incorreção no Diário Oficial do Município, Edição 4734, de 23 de outubro de 2025.

**LEI MUNICIPAL Nº 1.874, DE 22 DE OUTUBRO DE 2025.**

**Dispõe sobre a criação, organização e funcionamento da Ouvidoria-Geral do Município de Penedo, e dá outras providências.**

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE PENEDO, Alagoas, no uso de suas atribuições legais, faz saber que a Câmara Municipal de Penedo aprova e eu, sanciono a seguinte lei:

**TÍTULO I**

**DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

**Art. 1º.** Fica criada a Ouvidoria-Geral do Município de Penedo, estabelece suas competências, estrutura, normas de funcionamento e procedimentos de atendimento ao cidadão em consonância com a legislação federal aplicável, com o objetivo de aproximar o cidadão da Administração Pública Municipal, cooperando para a proteção e defesa dos direitos dos usuários, por meio de ações de interlocução, visando a melhoria contínua na prestação de serviços públicos.

**Art. 2º.** A Ouvidoria-Geral atuará com independência funcional, autonomia técnica, no âmbito do Poder Executivo Municipal, vinculada à Controladoria Geral do Município de Penedo, assegurando o direito à informação e à defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos.

**Art. 3º.** Para 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, exerça cargo, emprego ou função pública;
- III - Serviço público: qualquer utilidade ou comodidade material destinada à satisfação das necessidades da coletividade em geral e singularmente pelos cidadãos;
- IV - Atendimento: o conjunto das atividades necessárias para recepcionar e dar sequência às solicitações dos cidadãos, inclusive às manifestações de opinião, percepção e apreciação relacionadas à prestação do serviço público;
- V - Canais de atendimento: sítios eletrônicos, mídias sociais, centrais telefônicas, carta ou qualquer outro meio que permita ao cidadão fazer solicitações e obter informações e serviços públicos; e
- VI - Manifestações: 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.

**TÍTULO II**

RONALDO PEREIRA  
LOPES:12359076434

Assinado de forma digital por RONALDO  
PEREIRA LOPES:12359076434  
Dados: 2025.10.31 10:59:08 -03'00'





MUNICÍPIO DE PENEDO  
ESTADO DE ALAGOAS  
GABINETE DO PREFEITO

**DA FINALIDADE E DOS PRINCÍPIOS**

**Art. 4º.** À Ouvidora-Geral do Município compete:

- I - Receber, analisar, encaminhar e responder manifestações dos cidadãos, tais como denúncias, reclamações, sugestões, elogios e solicitações relacionadas à prestação dos serviços públicos e à conduta de agentes públicos no âmbito da administração direta e indireta;
- II - Intermediar a comunicação entre o cidadão e os órgãos públicos municipais, promovendo a mediação e conciliação de conflitos, sempre que possível, com foco na solução administrativa das demandas;
- III - Monitorar e cobrar providências dos órgãos ou entidades competentes quanto ao tratamento das manifestações recebidas, mantendo o cidadão informado sobre seu andamento e desfecho, ressalvados os casos de sigilo legal;
- IV - Acompanhar a prestação dos serviços públicos, com vistas a garantir sua efetividade, qualidade e respeito aos direitos do usuário, propondo medidas de aperfeiçoamento e prevenindo falhas e omissões;
- V - Promover a participação social, incentivando o controle social e o exercício da cidadania, em cooperação com entidades representativas da sociedade civil;
- VI - Produzir estatísticas e relatórios periódicos que apontem o nível de satisfação dos usuários, consolidando as manifestações recebidas e propondo medidas de melhoria da gestão e dos serviços públicos;
- VII - Desenvolver, manter e ampliar canais de atendimento acessíveis, eficazes e transparentes, garantindo o sigilo das informações quando solicitado ou legalmente exigido;
- VIII - Promover ações de capacitação, treinamento e sensibilização sobre ouvidoria, direitos dos usuários, ética pública e escuta qualificada, para servidores e gestores;
- IX - Informar, orientar e esclarecer os cidadãos sobre seus direitos, os serviços públicos disponíveis, os meios de acesso e os prazos de resposta às manifestações;
- X - Atuar na defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, nos termos da Lei Federal n.º 13.460/2017, observando os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, economicidade, transparência e cortesia;
- XI - Encaminhar aos órgãos de controle ou autoridades competentes, sempre que necessário, indícios de irregularidades, atos lesivos ao patrimônio público ou descumprimento de deveres funcionais, mantendo registro documental das manifestações e providências adotadas;
- XII - Elaborar e divulgar relatório anual de gestão e relatórios periódicos de atividades, contendo análise crítica dos dados coletados, recomendações e sugestões de melhoria;
- XIII - Estabelecer cooperação com os demais órgãos e instituições públicas para garantir efetividade nas respostas e agilidade nos fluxos de encaminhamento;
- XIV - Certificar boas práticas no atendimento ao usuário e estimular a valorização do elemento humano na prestação dos serviços públicos.

RONALDO PEREIRA | Assinado de forma digital por  
RONALDO PEREIRA  
LOPES:12359076434  
Dados: 2025.10.31 10:59:31 -03'00'





MUNICÍPIO DE PENEDO  
ESTADO DE ALAGOAS  
GABINETE DO PREFEITO

**Art. 5º.** Os procedimentos previstos nesta Lei objetivam assegurar o direito fundamental de acesso à informação, os princípios básicos da administração pública e os princípios da transparência, eficiência, celeridade, impessoalidade, autonomia e proteção de dados pessoais.

### TÍTULO III

#### DA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

##### Capítulo I - Da Estrutura da Ouvidoria

**Art. 6º.** A Ouvidoria-Geral do Município, estrutura ligada diretamente à Controladoria Geral do Município, é composta por um(a) Ouvidor(a)-Geral, que deverá ter idoneidade moral e reputação ilibada, sendo nomeado pelo Chefe do Poder Executivo Municipal, em cargo de livre nomeação e exoneração.

- I - O cargo de Ouvidor(a) Geral será em regime de dedicação exclusiva, vedado o acúmulo de funções ou cargos públicos, atendidas as necessidades da administração;
- II - O(a) Ouvidor(a) Geral será substituído(a), nos seus impedimentos, por um servidor municipal, preferencialmente efetivo, com conhecimentos sobre o papel da Ouvidoria-Geral e seu funcionamento;
- III - O Ouvidor-Geral somente poderá ser destituído por ato motivado do Prefeito Municipal, nas hipóteses de abuso de poder, conduta incompatível com a função ou omissão grave no cumprimento de suas atribuições, devidamente apuradas mediante procedimento administrativo, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

**Parágrafo único.** Fica designado um Ouvidor da Saúde, vinculado à Secretaria Municipal de Saúde, cuja atuação deverá observar as diretrizes do Sistema Único de Saúde (SUS), nos termos da Portaria GM/MS n.º 1.416/2023 e da Lei n.º 13.460/2017, devendo atuar de forma articulada, subordinada funcionalmente e em consonância com a Ouvidoria-Geral do Município.

##### Capítulo II - Dos requisitos e da Competência do Ouvidor

**Art. 7º.** Para o exercício do cargo de Ouvidor-Geral, são requisitos indispensáveis:

- I - Possuir diploma de curso superior reconhecido pelo Ministério da Educação (MEC), compatível com as atividades da Ouvidoria;
- II - Possuir certificação específica para o exercício de atividades de ouvidoria, emitida por instituição reconhecida em âmbito nacional, conforme parâmetros estabelecidos pela Controladoria-Geral da União e pela Lei Complementar n.º 121, de 21 de junho de 2011;
- III - Ter experiência ou comprovado conhecimento na área de ouvidoria, gestão pública, controle social, ouvidoria pública, gestão da informação ou áreas correlatas.

**Art. 8º.** Compete ao Ouvidor-Geral do Município:





MUNICÍPIO DE PENEDO  
ESTADO DE ALAGOAS  
GABINETE DO PREFEITO

- I - Coordenar, supervisionar e avaliar as atividades da Ouvidoria-Geral do Município, assegurando o seu pleno funcionamento e a adequada prestação dos serviços à população;
- II - Receber, analisar, encaminhar e acompanhar manifestações dos cidadãos, tais como reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações, garantindo resposta tempestiva, clara e fundamentada;
- III - Zelar pela qualidade e integridade das informações prestadas ao cidadão, promovendo a transparência, a ética e o respeito aos direitos individuais e coletivos;
- IV - Garantir o sigilo das informações e a proteção dos dados pessoais dos manifestantes, nos termos da legislação aplicável, especialmente a Lei n.º 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais);
- V - Atuar na mediação e prevenção de conflitos entre a administração pública municipal e os cidadãos, promovendo a cultura do diálogo e da escuta qualificada;
- VI - Elaborar relatórios periódicos sobre as manifestações recebidas, com análise de dados e recomendações para o aprimoramento da gestão pública e dos serviços oferecidos;
- VII - Propor medidas corretivas e de melhoria à administração municipal, com base nas manifestações recebidas e nas análises realizadas;
- VIII - Manter comunicação permanente com os órgãos e entidades da administração pública municipal, promovendo o fortalecimento da escuta social e do controle social;
- IX - Representar a Ouvidoria-Geral do Município junto a órgãos de controle, redes de ouvidorias e demais instâncias de articulação institucional;
- X - Promover a capacitação contínua da equipe da Ouvidoria e a disseminação das normas e boas práticas de ouvidoria pública;
- XI - Cumprir e fazer cumprir as normas legais e regulamentares relativas à atividade de ouvidoria, bem como as orientações dos órgãos de controle interno e externo;
- XII - Exercer outras atribuições correlatas à natureza de suas funções, conforme disposições legais e regulamentares.

## TÍTULO IV

### DO PROCEDIMENTO DE TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

#### Capítulo I - Dos Tipos de Manifestações

**Art. 9º.** O tratamento das manifestações na Ouvidoria-Geral do Município obedecerá aos princípios da administração pública e às diretrizes estabelecidas na legislação aplicável, garantindo ao cidadão um canal efetivo, acessível e seguro de escuta, resposta e resolução de demandas relacionadas aos serviços públicos municipais.

**§1º.** A Ouvidoria deverá assegurar a recepção, análise, encaminhamento, acompanhamento e resposta das manifestações com base nos princípios da legalidade, moralidade, eficiência, transparência, participação social, proteção de dados e respeito à dignidade da pessoa humana.



RONALDO PEREIRA  
LOPES:12359076434  
Assinado de forma digital por  
RONALDO PEREIRA  
LOPES:12359076434  
Dados: 2025.10.31 11:00:03 -03'00'





MUNICÍPIO DE PENEDO  
ESTADO DE ALAGOAS  
GABINETE DO PREFEITO

**§2º.** As manifestações devem ser processadas com linguagem clara, objetiva e acessível, sendo vedadas exigências desnecessárias ou burocráticas que possam restringir o direito de manifestação.

**Art. 10.** Para fins desta Lei, consideram-se os seguintes tipos de manifestações:

- I - Reclamação: manifestação de insatisfação do usuário relativa à prestação de serviço público municipal, à conduta ou omissão de agente público no exercício de suas funções, ou ainda a resposta inadequada a uma solicitação previamente realizada;
- II - Denúncia: comunicação de irregularidade, ilegalidade, violação de direitos, mau uso de recursos públicos ou conduta inadequada de agente público, com ou sem identificação do manifestante, que demande apuração pelos órgãos competentes;
- III - Sugestão: proposição de ideia ou proposta de aprimoramento de políticas públicas, serviços prestados ou procedimentos administrativos, com vistas à melhoria da gestão e do atendimento ao cidadão;
- IV - Elogio: manifestação destinada a demonstrar reconhecimento, apreço ou satisfação em relação à prestação do serviço público, e do atendimento ao cidadão;
- V - Solicitação: pedido de atendimento ou prestação de serviço público municipal, inclusive pedidos de informações, providências ou orientações relacionados às atribuições da administração pública;
- VI - Pedido de acesso à informação: solicitação apresentada por qualquer pessoa, física ou jurídica, para ter acesso a dados, documentos, registros ou informações públicas sob a guarda da administração municipal, nos termos da Lei Federal n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011.

## Capítulo II - Dos Canais de Atendimento

**Art. 11.** A manifestação do usuário poderá ser apresentada nos seguintes canais de atendimento:

- I - Por meio de sistema eletrônico, disponível no sítio eletrônico oficial da Prefeitura;
- II - Atendimento presencial no posto de atendimento da Ouvidoria-Geral do Município, assegurado o sigilo da identidade do manifestante, a confidencialidade das informações prestadas, a acessibilidade, e a privacidade no acolhimento da manifestação, nos termos das legislações aplicáveis;
- III - Atendimento telefônico através de número disponibilizado no sítio eletrônico oficial da Prefeitura, assegurado o acolhimento, o registro fidedigno na manifestação, a garantia do sigilo e a orientação adequada ao manifestante quanto aos seus direitos e ao andamento da demanda;
- IV - Atendimento por correspondência física, mediante envio de carta ou formulário impresso ao endereço oficial da Ouvidoria-Geral do Município, assegurados o registro, o sigilo das informações e a tramitação adequada da manifestação;
- V - Atendimento por correio eletrônico (e-mail), por meio de endereço institucional a Ouvidoria-Geral do Município, assegurados o sigilo, a confidencialidade das informações e o atendimento dentro dos prazos legais.



RONALDO PEREIRA  
LOPES:12359076434  
Assinado eletronicamente por RONALDO PEREIRA LOPES em 2023.12.21 11:00:19-0100



MUNICÍPIO DE PENEDO  
ESTADO DE ALAGOAS  
GABINETE DO PREFEITO

### Capítulo III - Dos Prazos

**Art. 12.** A Ouvidoria-Geral do Município deverá analisar, instruir e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas, observando os seguintes prazos:

- I - Até 30 (trinta) dias corridos para as manifestações ordinárias, contados a partir da data de recebimento, prorrogáveis uma única vez por igual período, mediante justificativa expressa e previamente comunicada ao manifestante, assegurando-se o tratamento adequado, a apuração dos fatos e o retorno conclusivo ao usuário;
- II - Até 20 (vinte) dias úteis para os pedidos de acesso à informação, nos termos da Lei Federal n.º 12.527 /2011, prorrogáveis por até 10 (dez) dias úteis, mediante justificativa expressa, da qual o requerente será formalmente cientificado;

**Parágrafo único.** A contagem dos prazos inicia-se primeiro dia útil seguinte ao recebimento da manifestação devidamente registrada pela Ouvidoria.

### Capítulo IV - Das Etapas do Tratamento das informações

**Art. 13.** O tratamento das informações seguirá as seguintes etapas:

- I - Recepção da manifestação, por qualquer canal acessível ao cidadão, inclusive eletrônico, presencial ou telefônico;
- II - Registro formal e emissão de número de protocolo, com fornecimento de comprovante ao usuário;
- III - Classificação da manifestação, conforme os tipos definidos em lei: reclamação, denúncia, sugestão, elogio ou solicitação, podendo ser reclassificada pela Ouvidoria conforme o conteúdo;
- IV - Análise preliminar, em até 5 (cinco) dias úteis, com verificação da consistência das informações, identificação do órgão responsável e avaliação de necessidade de complementação;
- V - Encaminhamento à unidade competente para apuração e resposta, quando necessário;
- VI - Solicitação de informações complementares, se necessário, no prazo de até 10 (dez) dias, com prazo de resposta de 20 (vinte) dias pelo usuário;
- VII - Acompanhamento das providências adotadas pelos setores competentes;
- VIII - Resposta conclusiva ao usuário, com base nas informações obtidas, respeitado o prazo máximo de 30 (trinta) dias, prorrogável uma única vez por igual período, com justificativa;
- IX - Encerramento do procedimento, com registro formal dos resultados e eventual recomendação à autoridade competente.

**Art. 14.** As manifestações poderão ser encerradas nas seguintes hipóteses:

- I - Quando não forem de competência da Administração Pública Municipal;
- II - Quando não apresentarem elementos mínimos para apuração, mesmo após tentativa de complementação;





MUNICÍPIO DE PENEDO  
ESTADO DE ALAGOAS  
GABINETE DO PREFEITO

III - Quando o manifestante:

- a) Deixar de prestar informações solicitadas no prazo de 10 dias;
- b) Atuar de má-fé, com dolo, falsidade ou desrespeito;
- c) Utilizar o canal para fins temerários ou com abuso de direito.

## TÍTULO V

### DA TRANSPARÊNCIA E RETATÓRIOS

#### Capítulo I - Da Transparência e dos Relatórios

**Art. 15.** A Ouvidoria-Geral do Município deverá promover a transparência ativa de suas atividades, mediante a elaboração, publicação e ampla divulgação de informações e relatórios que permitam o controle social e a melhoria contínua da gestão pública, apresentando as seguintes informações:

- I - Relatórios anuais de gestão, contendo no mínimo;
  - a) Número total de manifestações recebidas no ano anterior, por tipo (denúncia, reclamação, sugestão, elogio e solicitação);
  - b) Principais temas e causas recorrentes identificadas nas manifestações;
  - c) Providências adotadas pela administração pública frente às manifestações;
  - d) Análises críticas, recomendações e propostas de melhorias.
- II - Indicadores estatísticos consolidados, atualizados periodicamente, com dados sobre o desempenho da Ouvidoria e das unidades administrativas quanto à resposta às manifestações, cumprimento de prazos e resolubilidade;
- III - Ações corretivas e medidas de melhoria, implementadas pelas unidades administrativas a partir das análises da Ouvidoria, especialmente aquelas decorrentes de denúncias recorrentes, falhas sistêmicas ou reclamações persistentes;
- IV - Ranking das unidades administrativas mais demandadas, com base no número de manifestações recebidas, tempo médio de resposta e grau de resolubilidade, respeitando o sigilo das partes e os princípios da publicidade e eficiência.

**§1º.** Os relatórios anuais e indicadores deverão ser:

- a) Encaminhados à autoridade máxima do órgão ou entidade a que pertence a Ouvidoria-Geral;
- b) Disponibilizados integralmente no sítio eletrônico oficial da Prefeitura Municipal, em local de fácil acesso, em formato aberto e com linguagem acessível à população.

**§2º.** A publicação das informações deverá observar as normas de proteção de dados pessoais e o direito ao sigilo do manifestante, conforme dispõe a Lei n.º 13.709/2018 (LGPD) e a Lei n.º 12.527/2011 (LAI).





MUNICÍPIO DE PENEDO  
ESTADO DE ALAGOAS  
GABINETE DO PREFEITO

## Capítulo II - De Avaliação da Satisfação dos Usuários

**Art. 16.** Ouvidoria-Geral do Município instituirá sistema contínuo e permanente de avaliação da satisfação dos usuários com os serviços públicos prestados, com os seguintes objetivos:

- I - Obter retorno direto da população sobre a qualidade dos serviços públicos municipais;
- II - Identificar oportunidades de melhoria com base na percepção do cidadão;
- III - Apoiar o planejamento, a gestão e o aprimoramento das políticas públicas municipais.

**§1º.** A avaliação poderá ser realizada por meio eletrônico, presencial ou qualquer outro meio acessível, preferencialmente de forma automatizada e vinculada aos canais de atendimento da Ouvidoria.

**§2º.** Os resultados das avaliações de satisfação comporão os relatórios estatísticos e poderão subsidiar ações corretivas e iniciativas de transparência, eficiência e valorização do atendimento ao usuário.

## DAS GARANTIAS E PROTEÇÃO DE DADOS

### Capítulo I - Dos Direitos dos Usuários

**Art. 17.** O usuário que apresentar manifestação à Ouvidoria-Geral do Município terá garantidos os seguintes direitos:

- I - O direito ao anonimato, sendo vedada a divulgação de qualquer dado que permita identificação do manifestante, salvo autorização expressa ou exigência legal específica, conforme os princípios da confidencialidade e do sigilo previstos na legislação vigente;
- II - Proteção de dados pessoais coletados pela Ouvidoria, sendo tratados de forma segura e com acesso restrito e finalidades específicas, nos termos da Lei n.º 13.709/2018, sendo vedado o uso dos dados para finalidades diversas das relacionadas ao tratamento da manifestação;
- III - O direito de interposição de recurso, caso haja discordância da resposta conclusiva apresentada pela Ouvidoria, observando-se os prazos, instâncias e procedimentos previstos nesta Lei.

### Capítulo II - Da Proteção de Dados Pessoais

**Art. 18.** A Ouvidoria-Geral do Município deverá assegurar, no tratamento das manifestações, o estrito cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei n.º 13.709/2018), especialmente quanto aos princípios da finalidade, necessidade, adequação, segurança, transparência e responsabilização.

**§1º.** Os dados pessoais dos usuários da Ouvidoria serão armazenados de forma segura, com segregação de informações sensíveis e limitação de acesso apenas a servidores autorizados, sendo vedada qualquer forma de tratamento incompatível com os fins institucionais da Ouvidoria.



RONALDO PEREIRA  
LOPES:1235907643  
Assinado de forma digital por  
RONALDO PEREIRA  
LOPES:1235907643  
Data: 2025.10.31 11:01:10  
-03'00"





MUNICÍPIO DE PENEDO  
ESTADO DE ALAGOAS  
GABINETE DO PREFEITO

**§2º.** A preservação da identidade do manifestante inclui a proteção de seu nome, endereço, e-mail, telefone e demais atributos de identificação pessoal, os quais deverão ser registrados em banco de dados protegido, com acesso documentado e controlado.

**§3º.** Em caso de vazamento de dados, uso indevido ou violação das regras de proteção, a Ouvidoria deverá adotar medidas imediatas para contenção dos danos, além de comunicar o incidente às autoridades competentes e ao titular dos dados, nos termos das legislações vigentes.

## TÍTULO VII

### DO CONSELHO DE USUÁRIOS

**Art. 19.** Fica criado o Conselho de Usuários dos Serviços Públicos como órgão consultivo, vinculado à Controladoria Geral do Município, com a finalidade de aprimorar a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos.

**Parágrafo único.** O Conselho de Usuários é um órgão consultivo dotado das seguintes atribuições:

- I - Acompanhar a prestação dos serviços;
- II - Participar na avaliação dos serviços;
- III - Propor melhorias na prestação dos serviços;
- IV - Contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário;
- V - Acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor; e
- VI - Manifestar quanto às consultas que lhe forem submetidas.

**Art. 20.** A participação do usuário no conselho será considerada serviço relevante e sem remuneração.

**Art. 21.** O Conselho de Usuários do Serviço Público, em número de 10 (dez) Conselheiros, mais 1 suplente de cada, que substituirão os membros titulares nas suas ausências e impedimentos, será composto por representantes dos Órgãos da Administração Pública Municipal, indicados pelos titulares das respectivas pastas e usuários que se candidatarem mediante chamamento público conduzido pela CGM.

**Art. 22.** O Conselho de Usuários dos Serviços Públicos do Poder Executivo Municipal, observados os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, será composto da seguinte forma:

- I - 5 (cinco) Conselheiros representantes dos usuários de serviços públicos da sociedade civil organizada, escolhidos mediante, após chamamento público;
- II - 5 (cinco) Conselheiros representantes da Administração Pública Municipal, indicados pelos gestores do Poder Público, sendo:
  - a) 1 (um) representante do Gabinete do Prefeito - GAPRE;
  - b) 1(um) representante da Controladoria Geral do Município - CGM;





MUNICÍPIO DE PENEDO  
ESTADO DE ALAGOAS  
GABINETE DO PREFEITO

- c) 1(um) representante da Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão - SEPLAG;
- d) 1 (um) representante da Secretaria Municipal de Fazenda - SEFAZ;
- e) 1 (um) representante da Secretaria Municipal de Comunicação – SECOM.

**§1º.** Os Conselheiros e seus respectivos suplentes, representantes do Poder Público, serão designados por Ato do Prefeito do Município, após indicação pelos titulares dos órgãos ou entidades a que estejam vinculados.

**§2º.** Os Conselheiros e respectivos suplentes, representantes dos usuários dos serviços públicos, serão designados por Ato do Prefeito do Município, após seleção pelos Conselheiros, representantes do Poder Público, e titulares dos órgãos ou entidades envolvidos.

**§3º.** A escolha dos representantes dos usuários dos serviços públicos será feita em chamamento público, realizado por meio que garanta ampla publicidade e que seja apto a alcançar o maior número de interessados, conforme regulamentação a ser dada por Decreto posterior.

**§4º.** O Conselho de Usuários dos Serviços Públicos do Poder Executivo Municipal será presidido pelo representante da CGM.

**Art. 23.** O mandato de conselheiro será de 2 (dois) anos, permitida uma recondução.

## TÍTULO VIII

### DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

**Art. 24.** O Município de Penedo deverá garantir a formação, capacitação e aperfeiçoamento contínuo dos servidores que atuem nas atividades de ouvidoria, com vistas à promoção da excelência no atendimento ao cidadão e ao fortalecimento da gestão pública participativa.

**Art. 25.** O Município de Penedo assegurará estrutura administrativa necessária ao desempenho das atribuições da Ouvidoria-Geral do Município.

**Art. 26.** Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogando os comandos da Lei n.º 1.653, de 26 de setembro de 2019 e as disposições em contrário.

Penedo, 22 de outubro de 2025, 388º de elevação à categoria de Vila e 182º de elevação à condição de Cidade.

RONALDO PEREIRA  
LOPES:12359076434

Assinado de forma digital por  
RONALDO PEREIRA  
LOPES:12359076434  
Dados: 2025.10.31 11:01:38 -03'00'

**RONALDO PEREIRA LOPES**

PREFEITO MUNICIPAL

