

# 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

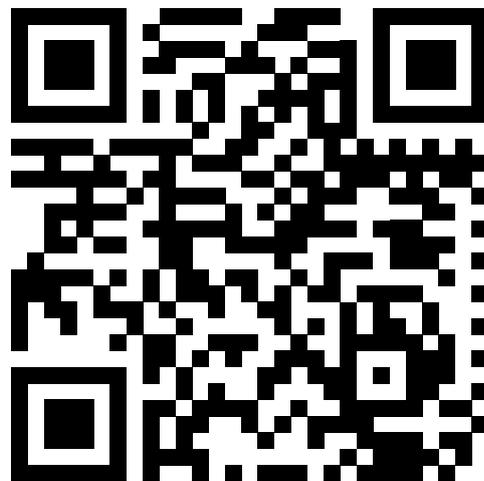
E-mail: [pmsaobeneditog@gmail.com](mailto:pmsaobeneditog@gmail.com)

## 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 n°: 172.16.2.39

[www.saobenedito.ce.gov.br/diariooficial.php?id=3633](http://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 m<sup>2</sup>**, 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](http://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](http://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

