DECRETO Nº 160, DE 06 DE MAIO DE 2026.

REGULAMENTA, NO ÂMBITO DA MUNICÍPIO DE SÃO VICENTE DO SERIDÓ, A ATIVIDADE DE OUVIDORIA, EM CONFORMIDADE COM OS CAPÍTULOS III E IV DA LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017; ART. 4º-A DA LEI Nº 13.608, DE 10 DE JANEIRO DE 2018 E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

O **PREFEITO CONSTITUCIONAL DO MUNICIPIO DE SÃO VICENTE DO SERIDÓ**, Estado da Paraíba, no uso de suas atribuições legais estabelecidas pela Lei Orgânica do Município,

DECRETA:

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS E ESTRUTURA

Art. 1º Esta Decreto regulamenta, no âmbito da Município de São Vicente do Seridó, a atividade de ouvidoria, em conformidade com os capítulos III e IV da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017; art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018.

Art. 2º Compete à ouvidoria:
I - receber e dar tratamento a:
a) manifestações de usuários de serviços públicos a que se refere a Lei nº 13.460 de 2017;
b) relatos de informações a que se refere o art. 4º-A da Lei nº 13.608 de 2018; e
c) petições destinadas ao exercício dos direitos do titular de dados pessoais perante o Poder Público referidos no art. 18 da Lei nº 13.709 de 2018.

II - adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais e da qualidade das respostas às manifestações de usuários de serviços públicos recebidas;
III - formular, executar e avaliar ações e projetos relacionados às atividades de ouvidoria da respectiva área de atuação;
IV - coletar, ativa ou passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos;
V - analisar dados recebidos ou coletados a fim de produzir informações com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços e à correção de falhas;
VI - zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes nas Cartas de Serviços dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas;
VII - assessorar o dirigente máximo do Município de São Vicente do Seridó nos temas sob sua competência.
§ 1º Sempre que outra unidade do Município de São Vicente do Seridó realize o disposto no inciso I, esta deverá encaminhar as informações coletadas imediatamente à Ouvidoria, vedada a manutenção de cópias na unidade recebedora.
§ 2º Incluem-se na alínea 'a' do inciso I as manifestações recebidas de agentes públicos que atuem no próprio [nome da entidade]**.**

Art. 3º A Ouvidoria deve ainda no exercício de suas competências:
I - adotar ferramentas de solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços públicos e órgãos e entidades públicas, bem como entre agentes públicos, no âmbito interno, com a finalidade de qualificar o diálogo entre as partes e tornar mais efetiva a resolução do conflito, quando cabível;
II - realizar a articulação:
a) com instâncias e mecanismos de participação social, em especial com os Conselhos de Usuários de Serviços Públicos, previstos no Capítulo V da Lei nº 13.460 de 2017;
b) com os demais órgãos e entidades encarregados de promover a defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, tais como ouvidorias de outros entes e Poderes, Ministérios Públicos e Defensorias Públicas;
c) com as demais unidades do Município de São Vicente do Seridó para a adequada execução de suas competências;

III - exercer a supervisão técnica de outros canais de relacionamento com os usuários de serviços públicos, quanto ao cumprimento do disposto no art. 13 e art. 14 da Lei nº 13.460 de 2017;
IV - produzir anualmente o relatório de gestão, nos termos dos artigos 14 e 15 da Lei nº 13.460 de 2017, que será encaminhado ao Ouvidor Geral do Município de São Vicente do Seridó e disponibilizado integralmente na internet;
V - elaborar o planejamento das ações da Ouvidoria por meio de plano de trabalho anual a ser aprovado pelo dirigente máximo da Prefeitura de São Vicente do Seridó e encaminhado ao Conselho de Usuários para ciência e acompanhamento das ações; e
VI - expedir recomendações aos setores responsáveis pela prestação de serviços públicos, visando a proteção dos direitos dos usuários e a sua melhoria.
Parágrafo único. O disposto no inciso I deste artigo não afasta as competências estabelecidas no Capítulo II da Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015.

Art. 4º A Ouvidoria contará com a seguinte estrutura:
I - quantidade de servidores compatível com a demanda de tratamento de manifestações para cumprimento dos prazos legais;
II - local de fácil acesso para atendimento presencial, no endereço Av. Senador Rui Carneiro, nº 355, Centro, São Vicente do Seridó-PB, que disponha de condições que permitam a discrição e a manutenção do sigilo da identidade do manifestante e do conteúdo das manifestações apresentadas oralmente, bem como acessibilidade a portadores de deficiência ou mobilidade reduzida;
III - sistema informatizado para gestão de informações e processos, que permita o registro digital das manifestações, bem como o seu tratamento no âmbito da unidade, acessível por meio do link https://doc3.inf.br/pmsvs2515401/ouvidoria, ou outro que lhe venha substituir;
VI - número de telefone e endereço de correio eletrônico de uso exclusivo Ouvidoria, aos quais será dada transparência no sítio do Município de São Vicente do Seridó;
§ 1º Ao realizar o atendimento presencial ou telefônico, a Ouvidoria observará as seguintes diretrizes:
I - atendimento personalizado e acessível, com foco no indivíduo;
II - resiliência no trato de situações não previstas;

III - respeito às capacidades cognitivas e físicas do usuário; e
IV - respeito às regras de pontualidade, cordialidade, discrição, polidez e sigilo quando for dar tratamento a assuntos com restrição de acesso.
§ 2º Os meios de contato com a Ouvidoria, endereço do formulário eletrônico e telefone devem ser divulgados nos balcões e locais de atendimento presencial aos cidadãos, e na página oficial do [nome da entidade] na internet, em local de fácil acesso.
§ 3º Salvo força maior, o funcionamento da Ouvidoria observará o seguinte horário de atendimento telefônico ou presencial:
I - em dias úteis: das 08:00 h às 12:00 h, e das 14:00 h às 17:00 h;

Art. 5º A Ouvidoria será chefiada preferencialmente por servidor ou empregado público com nível superior de formação acadêmica e que detenha obrigatoriamente os seguintes requisitos:
I - possuir experiência de, no mínimo, um ano em atividades de ouvidoria e acesso à informação ou de prestação e avaliação de serviços públicos;
II - não ter sido condenado:
a) em procedimento correcional ou ético nos últimos três anos;
b) pela prática de ato de improbidade administrativa, ou de crime doloso; ou
c) pela prática de ato tipificado como causa de inelegibilidade, nos termos da Lei Complementar nº 64, de 18 de maio de 1990.
§ 1º O requisito a que se refere o inciso II poderá ser comprovado em até seis meses após a nomeação.
§ 2º O titular da Ouvidoria terá mandato de três anos prorrogável uma vez pelo mesmo período.
§ 3º Finda a recondução referida no caput, se a manutenção do titular da Ouvidoria for imprescindível para a finalização de trabalhos considerados relevantes, o dirigente máximo da entidade poderá prorrogar a titularidade por mais um ano, mediante decisão fundamentada que contenha o plano de ações correspondente.
§ 4º O mandato do titular da Ouvidoria poderá ser interrompido apenas nas seguintes situações[1]:

[1] No caso da ouvidoria fazer parte de Sistema de Ouvidorias, que inclua um órgão central sugere-se a inclusão de um inciso III - por ato devidamente justificado do dirigente máximo, precedido de parecer favorável do órgão central de ouvidoria, que necessariamente indique a inobservância de requisitos de conduta, de procedimentos normatizados ou desempenho insatisfatório que impacte na qualidade dos trabalhos, nas metas e tempestividade, considerados os recursos à disposição da unidade de ouvidoria.

I - mediante a incorrência nas hipóteses do inciso III do caput; ou
II - de modo preventivo, em caso de conduta punível com demissão, evidente negligência, imprudência ou imperícia que resulte em prejuízo ao adequado cumprimento das obrigações legais da Ouvidoria, nos termos do Estatuto do Servidores Municipais, por ato da autoridade correcional competente, a partir da instauração do respectivo processo disciplinar.

Art. 6º O titular da Ouvidoria buscará a cooperação e sinergia de esforços entre os diversos setores da instituição, com foco na melhoria da qualidade dos serviços públicos prestados ao cidadão e, para cumprimento desse objetivo poderá:
I - propor ao dirigente máximo da instituição a criação de grupos de trabalho intersetoriais ou outras instâncias de governança;
II - desenvolver pesquisas de avaliação dos serviços públicos prestados aos usuários;
III - adotar ações de gestão para a melhoria dos processos de atendimento às manifestações e representar aos órgãos de apuração contra situações de omissão, retardamento deliberado ou prestação de informação incorreta por servidor ou setor; e
IV - propor a revisão de normas internas para solução de demandas recorrentes recebidas pela Ouvidoria.

Art. 7º A Ouvidoria manterá plano anual de capacitação dos servidores que garanta o treinamento que aborde as Leis nº 13.460, de 2017, e nº 12.527, de 2011, mediante levantamento prévio de competências desejáveis para os seus servidores e identificação de cursos compatíveis, que deverão oferecer conteúdo mínimo de:
I - gestão em ouvidoria;
II - atendimento ao público;
III - acesso à informação;
IV - privacidade e proteção de dados pessoais;
V - tratamento de denúncias; e
VI - desenho e avaliação de serviços.

CAPÍTULO II
DO RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES E AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO

Art. 8º O tratamento de manifestações realizado pela Ouvidoria compreende:
I - recebimento da manifestação;
II - registro da manifestação no [sistema informatizado, como por exemplo - Plataforma Fala.BR] ou em sistema e ele integrado;
III - triagem;
IV - encaminhamento de manifestações para outra unidade, quando couber;
V - análise preliminar da manifestação;
VI - solicitação de complementação de informações aos manifestantes, quando couber;
VII - trâmite à unidade ou unidades responsáveis pelo assunto ou serviço objeto de manifestação; e
VIII - consolidação, elaboração e envio da resposta conclusiva ao usuário.
IX - avaliação do atendimento prestado pela Ouvidoria e resolutividade da demanda pela instituição.
§ 1º Quando couber, consideram-se etapas específicas de tratamento da manifestação de ouvidoria:
I - pseudonimização da denúncia para trâmite às unidades de apuração ou para encaminhamento a órgão apuratório competente, neste último caso, quando não tenha sido colhido o consentimento prévio do denunciante para a realização de tal encaminhamento;
II - adoção de procedimentos de solução pacífica de conflitos; e
III - acompanhamento de encaminhamentos decorrentes da resposta conclusiva enviada, reabertura de manifestação e complementação com novas informações relevantes.
§ 2º A Ouvidoria deverá cumprir todos os procedimentos de tratamento previstos nos incisos I a VIII do caput no prazo de até trinta dias a contar do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.
§ 3º Os procedimentos a que se refere o inciso II do § 1º poderão ocorrer após o envio de resposta conclusiva pela Ouvidoria e obedecerão aos prazos e procedimentos estabelecidos pela unidade, observadas as diretrizes desta Decreto.

Art. 9º Caso a Ouvidoria receba manifestação que não esteja relacionada às suas competências, deverá:

I - no caso de o órgão competente utilizar o mesmo sistema e base de dados informatizada, encaminhar a manifestação diretamente ao órgão responsável;
II - no caso de o órgão responsável não utilizar o mesmo sistema e base de dados, indicar ao cidadão os canais de atendimento do órgão competente.
Parágrafo único. O encaminhamento de denúncias observará [norma que internaliza a Resolução nº 3, de 2019, da Rede Nacional de Ouvidorias] e os artigos 19 e 20 desta norma.

Art. 10 As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio do sistema informatizado de que trata o inciso II do art. 4º desta norma.
Parágrafo único. As manifestações recebidas por meio distinto ao definido no caput serão digitalizadas e inseridas no sistema [nome do sistema] pela Ouvidoria, sem prejuízo de que a unidade oriente o manifestante a realizar sua manifestação diretamente na referida plataforma.

Art. 11 As manifestações colhidas verbalmente serão transcritas e inseridas no sistema a que se refere o caput.
§ 1º Na transcrição de manifestações a que se refere o caput, as unidades observarão as seguintes diretrizes:
I - registro completo, fidedigno e integral da manifestação; e
II - desmembramento adequado da demanda, efetuando registros distintos para manifestações com tipologias, assuntos ou órgãos e entidades destinatários distintos.
§ 2º No ato de registro da manifestação, cabe à Ouvidoria informar ao manifestante o número de protocolo e informações para acesso e acompanhamento dos procedimentos relacionados ao tratamento de sua manifestação.

Art. 12 Na análise preliminar das manifestações, deverão ser coletados elementos necessários para atuação da Ouvidoria, e realizada a adequação, quando cabível, da tipologia e do assunto ou serviço indicado pelo manifestante.
§ 1º Na análise preliminar de denúncias deverá ser avaliada a existência de requisitos mínimos que amparem a sua apuração.

§ 2º A denúncia será considerada habilitada quando existirem os requisitos a que se refere o § 1º.
§ 3º A denúncia poderá ser encerrada pela ouvidoria:
I - quando os fatos relatados forem de competência de órgão não subordinado ao Município de São Vicente do Seridó; ou
II - excepcionalmente, em circunstâncias necessárias à proteção do denunciante, devidamente justificadas no histórico da manifestação e comunicadas ao manifestante.

Art. 13 Se as informações existentes na manifestação forem insuficientes para o seu tratamento, a Ouvidoria deverá solicitar ao usuário complementação de informações.
§ 1º As solicitações de complementação de informações deverão ser atendidas pelo manifestante no prazo de vinte dias contados da data do seu recebimento, vedada a realização de pedidos de complementação de informações sucessivos, exceto se decorrentes da necessidade de elucidação de novos fatos apresentados pelo manifestante.
§ 2º O pedido de complementação de informações suspende, por uma única vez, o prazo previsto no § 2º do art. 8º deste Decreto, que será retomado a partir da resposta do usuário.
§ 3º A falta da complementação de informações pelo usuário no prazo estabelecido no § 1º deste artigo acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

Art. 14 A Ouvidoria pode solicitar informações às áreas do Município de São Vicente do Seridó responsáveis pela execução de serviços ou por tomada de providências, as quais devem responder dentro do prazo de até vinte dias, contados do recebimento no setor, prorrogáveis por igual período mediante justificativa expressa, sem prejuízo de norma interna que estabeleça prazo inferior.

Art. 15 A Ouvidoria deverá comunicar-se com os manifestantes em linguagem clara, objetiva e acessível, observando as seguintes orientações:
I - utilização de termos e expressões compreensíveis pelo manifestante, evitando-se expressões em língua estrangeira ou o uso de siglas que não sejam de uso corrente; e
II - estruturação de textos que privilegiem a resposta ao fato relatado na manifestação em primeiro lugar, que deixem informações

complementares, explicativas ou institucionais para o final da comunicação.

Art. 16 Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, a Ouvidoria observará o seguinte conteúdo mínimo:
I - no caso de elogio, informação sobre o seu encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata;
II - no caso de reclamação, informação objetiva acerca da análise do fato apontado;
III - no caso de solicitação, informação sobre a possibilidade, a forma e o meio de atendimento ao que foi solicitado;
IV - no caso de sugestão, manifestação do gestor sobre a possibilidade de sua adoção, com informação sobre o período estimado de tempo necessário à sua implementação, quando couber; e
V - no caso de denúncia, informação sobre o seu encaminhamento às unidades apuratórias e respectivo número que identifique a denúncia junto ao órgão competente, ou sobre o seu arquivamento.

Art. 17 A Ouvidoria deverá oferecer mecanismo de avaliação do atendimento prestado e da resolutividade apresentada pela instituição a cada demanda, após o encaminhamento da resposta conclusiva.

Art. 18 A Ouvidoria exigirá certificação de identidade sempre que o tratamento e a resposta à manifestação implicar a entrega de informações pessoais ao próprio manifestante ou a terceiros por ele autorizados.
§ 1º A certificação de identidade de que trata o caput ocorrerá:
I - virtualmente, caso o manifestante possua identidade ou certificação digital; ou
II - presencialmente, por meio de conferência de documento físico apresentado pelo manifestante junto à Ouvidoria.
§ 2º Excepcionalmente, a Ouvidoria poderá adotar meios alternativos de certificação de identidade por meio da conferência das informações inseridas em seu cadastro com informações disponíveis em outras fontes constantes de bases públicas.

Art. 19 A identidade dos manifestantes é informação protegida nos termos do art. 10º, § 7º, da Lei nº 13.460 de 2017, e do art. 4º-B, da Lei

nº 13.608 de 2018, e demais normas que tratam da proteção de dados pessoais.
§ 1º A proteção de que trata o caput estende-se à identidade e aos elementos de identificação do manifestante, os quais compreendem, dentre outros, dados cadastrais, atributos genéticos, atributos biométricos, e dados biográficos.
§ 2º O acesso às informações de que trata o caput será restrito aos agentes públicos legalmente autorizados e com necessidade de conhecê-las, os quais estarão sujeitos à responsabilização por seu uso indevido nos termos do art. 32 da Lei nº 12.527 de 2011.

Art. 20 A denúncia recebida que contiver requisitos mínimos será considerada habilitada e enviada às unidades de apuração do Município de São Vicente do Seridó.
§ 1º Considera-se unidade de apuração aquela que detenha competência normativa para a apuração de denúncias.
§ 2º As unidades de apuração do Município de São Vicente do Seridó encaminharão à Ouvidoria o resultado, a fim de dar conhecimento ao manifestante acerca dos desdobramentos de sua manifestação.
§ 3º Caso a denúncia não contenha os requisitos mínimos para habilitação, deverá ser mantido registro de justificativa para a sua inabilitação e, quando identificado, o denunciante deve receber resposta fundamentada.

Art. 21 Desde o recebimento da denúncia, a Ouvidoria adotará as medidas necessárias à salvaguarda da identidade do denunciante e à proteção das informações recebidas, nos termos da Lei nº 13.608 de 2018.
§ 1º A proteção à identidade do denunciante se dará pelo prazo de cem anos, por meio da adoção de salvaguardas de acesso aos seus dados, que deverão estar restritos aos agentes públicos com necessidade de conhecer.
§ 2º A necessidade de conhecer será declarada pelo agente público com competência para executar o processo apuratório, quando for indispensável à análise dos fatos narrados na denúncia.

Art. 22 Será dado tratamento de denúncia à comunicação de irregularidade, dispensada a produção de resposta conclusiva.

Parágrafo único. A impossibilidade do envio de resposta conclusiva pela falta de identificação do demandante não dispensa a Ouvidoria de registrar o encaminhamento à unidade de apuração e dos seus resultados, além de motivar o seu arquivamento no sistema institucional de tratamento de manifestações.

Art. 23 Serão tratadas como manifestações de ouvidoria de tipologia 'solicitação' as petições de titulares de dados pessoais que visem a exercer os direitos previstos nos incisos III, IV, VI e IX do art. 18 e art. 20 da Lei nº 13.709 de 2018.
Parágrafo único. As petições de titulares de dados pessoais que visem a exercer os direitos previstos nos incisos I, II, VII e VIII da Lei nº 13.709, de 2018, observarão os prazos e procedimentos previstos pela Lei nº 12.527, de 2011.

CAPÍTULO III
DA CARTA DE SERVIÇOS

Art. 24 Na elaboração da Carta de Serviços ao Usuário, a Ouvidoria assegurará que estejam disponíveis as informações relativas:
I - ao nome do serviço oferecido;
II - aos requisitos, formas, locais e aos documentos necessários para acessar o serviço;
III - às etapas para processamento e mecanismo de consulta das etapas do serviço;
IV - ao prazo para a prestação do serviço;
VI - à forma de comunicação com o solicitante do serviço;
VIII - aos usuários que farão jus à prioridade no atendimento;
IX - ao tempo de espera para o atendimento.

Art. 25 Sem prejuízo da adoção de outras formas de publicidade, a Ouvidoria deverá adotar medidas para manter atualizada a Carta de Serviços no sítio eletrônico do Município de São Vicente do Seridó.

Art. 26 A Ouvidoria deverá promover a revisão da Carta de Serviços periodicamente e orientar as áreas responsáveis a proceder as alterações das informações de cada serviço, bem como em caso de descontinuidade ou criação de novo serviço.

CAPÍTULO IV
DA RESOLUÇÃO PACÍFICA DE CONFLITOS

Art. 27 Cabe à Ouvidoria disseminar boas práticas e métodos de resolução pacífica de conflitos entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, dentre eles a mediação e a conciliação, como previsto no inciso VII do art. 13 da Lei nº 13.460, de 2017, bem como prestar atendimento e orientação aos usuários sobre tais instrumentos, observados os seguintes princípios:

I - empatia;
II - imparcialidade;
III - isonomia entre as partes;
IV - autonomia da vontade das partes;
V - busca do consenso;
VI - boa-fé;
VII - proporcionalidade entre meios e fins; e
VIII - respeito à ordem pública e às leis vigentes.

Parágrafo único. As ações relacionadas à resolução pacífica de conflitos serão executadas por agente público devidamente capacitado para a sua realização, por meio de procedimento regulamentado no âmbito do Município de São Vicente do Seridó.

Art. 28 A Ouvidoria poderá utilizar meios de resolução pacífica de conflitos, em especial para a solução de controvérsias nas quais seja importante a direta e voluntária ação de ambas as partes divergentes.

Parágrafo único. Os meios de resolução pacífica de conflitos não serão elegíveis quando:

I - as partes no conflito não tenham consentido com o uso da metodologia de resolução pacífica de conflitos;
II - o objeto do conflito seja um direito indisponível;
III - a resolução implicar na transigência sobre:
a) aplicação de ato normativo; ou
b) conduta passível de responsabilização de agente público; e
IV - quando decorrente de denúncia.

Art. 29 Caberá ao responsável pelo processo de resolução pacífica de conflitos:

I - assegurar às partes igualdade de tratamento;

II - assegurar às partes o acesso às informações necessárias à tomada de decisão livre e informada;
III - zelar pela rápida solução do conflito;
IV - aproximar as partes para que elas negociem diretamente a solução desejada de sua divergência;
V - manter registros de todo o processo de resolução pacífica do conflito, colhendo os compromissos das partes, quando cabível; e
VI - adotar as medidas necessárias à formalização do acordo entre as partes.

Art. 30 A Ouvidoria poderá propor o uso de meios de resolução pacífica de conflitos de ofício ou a pedido do usuário ou gestor.

CAPÍTULO V
DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 31 Este decreto entrará em vigor na data de sua publicação, revogam-se as disposições em contrário.

São Vicente do Seridó-PB, 06 de maio de 2026.

Erivam dos Anjos Leonardo
Prefeito

ESTADO DA PARAÍBA
PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO VICENTE DO SERIDÓ
Diário Oficial Eletrônico — Mural Eletrônico

COMPROVANTE DE PUBLICAÇÃO

Código da matéria	**20260723095841**
Título	DECRETO Nº 160, DE 06 DE MAIO DE 2026 - REGULAMENTA, NO ÂMBITO DA MUNICÍPIO DE SÃO VICENTE DO SERIDÓ, A ATIVIDADE DE OUVIDORIA, EM CONFORMIDADE COM OS CAPÍTULOS III E IV DA LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017; ART. 4º-A DA LEI Nº 13.608, DE 10 DE JANEIRO DE 2018 E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.
Tipo da matéria	DECRETO
Setor	GABINETE DO PREFEITO
Data/hora publicação	06/05/2026 10:01
Data/hora autorização	06/05/2026 10:01
Data de circulação	07/05/2026
Diário Oficial	Edição nº 00820, data 07/05/2026, tipo ORDINÁRIA
Publicada e autorizada por	LUIZ MIGUEL DE OLIVEIRA
Assinatura digital no documento	Não — documento sem assinatura digital ICP-Brasil embutida no arquivo original

Conforme MP nº 2.200-2 de 24/08/2001, que institui a infraestrutura de chaves Públicas (ICP-Brasil). Matéria publicada no Diário Oficial do Município de São Vicente do Seridó/PB no dia 07/05/2026 — Edição 00820. A autenticidade desta publicação pode ser verificada em: https://getpublic.inf.br/system/autenticar-materia?materia=20260723095841&link=PMSVS. Este comprovante consolida os dados oficiais de publicação para fins de instrução de processos licitatórios, defesas administrativas e demais procedimentos que exijam prova de publicidade oficial.

Documento informativo emitido eletronicamente pelo sistema GetPublic. Não constitui nova assinatura digital ICP-Brasil sobre o conteúdo original.

Data de emissão deste comprovante: 23/07/2026 10:10

ESTADO DA PARAÍBA
PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO VICENTE DO SERIDÓ

Diário Oficial Eletrônico — Mural Eletrônico

EXTRATO DE PUBLICAÇÃO

Certificamos que a matéria de código **20260723095841**, intitulada **DECRETO Nº 160, DE 06 DE MAIO DE 2026 - REGULAMENTA, NO ÂMBITO DA MUNICÍPIO DE SÃO VICENTE DO SERIDÓ, A ATIVIDADE DE OUVIDORIA, EM CONFORMIDADE COM OS CAPÍTULOS III E IV DA LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017; ART. 4º-A DA LEI Nº 13.608, DE 10 DE JANEIRO DE 2018 E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.**, foi publicada no Mural Eletrônico e Diário Oficial do Município de São Vicente do Seridó/PB.

Publicação: 06/05/2026 10:01 | **Autorização:** 06/05/2026 10:01 | **Circulação:** 07/05/2026 | **Diário Oficial:** Edição nº 00820, 07/05/2026 (ORDINÁRIA)

Setor: GABINETE DO PREFEITO

Publicada e autorizada por **LUIZ MIGUEL DE OLIVEIRA**.

RESUMO DO OBJETO

O Decreto nº 160, de 06 de maio de 2026, regulamenta, no âmbito do Município de São Vicente do Seridó, a atividade de ouvidoria, em conformidade com os Capítulos III e IV da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e com o art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, estabelecendo as competências da ouvidoria para receber e tratar manifestações de usuários de serviços públicos, relatos de informações e petições relativas à proteção de dados pessoais, além de adotar medidas para cumprimento de prazos legais, coletar dados sobre a qualidade dos serviços, produzir relatórios anuais de gestão e expedir recomendações. A estrutura da ouvidoria incluirá servidores compatíveis com a demanda, local de fácil acesso para atendimento presencial, sistema informatizado para gestão de manifestações, número de telefone e endereço eletrônico exclusivos, com funcionamento em dias úteis das 08h às 12h e das 14h às 17h. O titular da ouvidoria, preferencialmente servidor com nível superior e experiência mínima de um ano, terá mandato de três anos, prorrogável uma vez por igual período. O tratamento das manifestações deverá ser concluído no prazo de até trinta dias, prorrogável por igual período mediante justificativa, e as manifestações serão apresentadas preferencialmente em meio eletrônico.

Declara-se, para os devidos fins, que a matéria acima identificada foi publicada em observância às normas de publicidade oficial e de acesso à informação pública, integrando o Diário Oficial Eletrônico municipal. A autenticidade pode ser verificada em: https://getpublic.inf.br/system/autenticar-materia?materia=20260723095841&link=PMSVS. Extrato emitido eletronicamente para instrução de defesas administrativas, processos licitatórios e demais procedimentos que exijam comprovação sintética de publicação.

Data de emissão deste extrato: 23/07/2026 10:10