



ESTADO DE SERGIPE  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE ARAUÁ**  
**GABINETE DO PREFEITO**

**LEI Nº 826, DE 26 DE JUNHO DE 2025**

Altera a Lei Municipal nº 806, de 16 de maio de 2024, que regula o acesso a informações, para adequá-la às disposições da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos.

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE ARAUÁ, ESTADO DE SERGIPE, no uso de suas atribuições legais e na conformidade dos artigos 79 e seguintes da Lei Orgânica Municipal, faço saber que a Câmara Municipal aprovou e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º A Lei nº 806, de 16 de maio de 2024, passa a vigorar com as seguintes alterações:

"Art. 1º-A. Esta Lei estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública municipal, conforme previsto na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017." (NR)

"Art. 2º-A. Para os fins desta Lei, considera-se:

I - usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

II - serviço público: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;

III - administração pública: órgão ou entidade integrante da administração pública de qualquer dos Poderes do Município;

IV - agente público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;



ESTADO DE SERGIPE  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE ARAUÁ**  
**GABINETE DO PREFEITO**

V - manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços." (NR)

"Art. 2º-B. São direitos básicos do usuário:

I - participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;

II - obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;

III - acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X do caput do art. 5º da Constituição Federal e na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

IV - proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

V - atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade;

VI - obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet, especialmente sobre:

a) horário de funcionamento das unidades administrativas;

b) serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;

c) acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações;

d) situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado;

e) valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado." (NR)

"Art. 2º-C. Os serviços públicos e o atendimento do usuário serão realizados de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia." (NR)

"Art. 4º-A. Os órgãos e entidades públicos municipais divulgarão Carta de Serviços ao Usuário, que deverá conter informações claras e precisas sobre: I - os serviços



ESTADO DE SERGIPE  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE ARAUÁ**  
**GABINETE DO PREFEITO**

oferecidos; II - os requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço; III - as principais etapas para processamento do serviço; IV - o prazo máximo para a prestação do serviço; V - a forma de prestação do serviço; VI - a forma de comunicação com o solicitante do serviço; e VII - os locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação, inclusive em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet.

§ 2º Os órgãos e entidades públicas municipais deverão avaliar os serviços prestados, nos seguintes aspectos:

I - satisfação do usuário com o serviço prestado;

II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;

III - cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;

IV - quantidade de manifestações de usuários;

V - medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§ 3º A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados, e os resultados da avaliação serão divulgados no Portal Transparência do Município." (NR)

"Art. 5º-A. Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos.

§ 1º As manifestações serão dirigidas à Ouvidoria do Município e conterão a identificação do requerente.

§ 2º A identificação do requerente não conterà exigências que inviabilizem sua manifestação.

§ 3º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a Ouvidoria.

§ 4º A manifestação poderá ser feita por meio eletrônico, ou correspondência convencional, ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo.



ESTADO DE SERGIPE  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE ARAUÁ**  
**GABINETE DO PREFEITO**

§ 5º No caso de manifestação por meio eletrônico, prevista no § 4º, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá a administração pública municipal requerer meio de certificação da identidade do usuário.

§ 6º Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei deverão colocar à disposição do usuário formulários simplificados e de fácil compreensão para a apresentação do requerimento previsto no caput, facultada ao usuário sua utilização.

§ 7º A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011." (NR)

"Art. 9º-A. A Ouvidoria deverá:

I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;

III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;

V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;

VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula;

VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes." (NR)

"Art. 9º-B. Com vistas à realização de seus objetivos, a Ouvidoria deverá:

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos;

II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações referentes ao recebimento, análise e resposta às manifestações recebidas e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos." (NR)



ESTADO DE SERGIPE  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE ARAUÁ**  
**GABINETE DO PREFEITO**

"Art. 9º-C. O relatório de gestão de que trata o inciso II do art. 9º-B deverá indicar, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes;

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

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria;

II - disponibilizado integralmente na internet." (NR)

"Art. 9º-D. A Ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Parágrafo único. Observado o prazo previsto no caput, a Ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período." (NR)

"Art. 17-A. Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

Parágrafo único. A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende:

I - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;

II - emissão de comprovante de recebimento da manifestação;

III - análise e obtenção de informações, quando necessário;

IV - decisão administrativa final;

V - ciência ao usuário." (NR)

Art. 2º Fica revogado o art. 11 da Lei nº 806, de 16 de maio de 2024.

Art. 3º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.



ESTADO DE SERGIPE  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE ARAUÁ**  
**GABINETE DO PREFEITO**

Arauá, 26 de junho de 2025

**FÁBIO MANOEL ANDRADE COSTA**

Prefeito do Município de Arauá