



Lei Municipal nº 528, de 29 de agosto de 2022.

EMENTA: Dispõe sobre a criação da Ouvidoria do Município de Santa Cruz/PE, e dá outras providências.

A PREFEITA DO MUNICÍPIO DE SANTA CRUZ, ESTADO DE PERNAMBUCO Faz saber que a Câmara de Vereadores APROVOU, e eu SANCIONO e PROMULGO a seguinte Lei:

Art. 1º. Fica criada, no âmbito da administração pública municipal, a Ouvidoria do Município de Santa Cruz/PE, que funcionará vinculada ao Controle Interno, com a finalidade de receber, avaliar e encaminhar as manifestações dos cidadãos relativas à prestação dos serviços públicos da Administração Direta e Indireta, bem como das entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos públicos, na prestação de serviços à população, conforme disposto no Artigo 37, Inciso I, §3º, da Constituição Federal.

Art. 2º. A Ouvidoria será o canal de comunicação direta entre a sociedade e a Administração Municipal, recebendo reclamações, denúncias, sugestões e elogios, de modo a estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados e na gestão dos recursos públicos.

Art. 3º. A Ouvidoria do Município funcionará na sede da Prefeitura Municipal de Santa Cruz/PE e será composta por 02 (dois) servidores, pelo menos um ocupante de cargo de provimento efetivo, com a atribuição de receber, avaliar e encaminhar as manifestações do cidadão na busca de soluções perante o Poder Público Municipal.

Art. 4º. A Ouvidoria do Município de Santa Cruz/PE tem as seguintes atribuições:

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; e



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

Art. 5º. São consideradas para efeitos desta Lei:

I - ouvidoria: a instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas aos serviços públicos prestados sob qualquer forma, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública;

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

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

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

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

Art. 6º. Com vistas à realização de seus objetivos, a Ouvidoria Municipal deverá:

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

II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Art. 7º. O relatório de gestão de que trata o inciso II, do Artigo 6º, 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.

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

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

II - disponibilizado integralmente no Portal da Transparência ou sítio eletrônico oficial do ente na internet.



Art. 8º. 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” deste artigo, 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.

Art. 9º. Todos os servidores do Poder Público Municipal deverão prestar apoio e informação a Ouvidoria do Município, em caráter prioritário e em regime de urgência.

Art. 10. Fica a Chefe do Poder Executivo Municipal autorizada a regulamentar a presente Lei por meio de Decreto.

Art. 11. Para fins de operacionalização da Ouvidoria, ficam criados os seguintes cargos:

I – um cargo de Ouvidor-Geral, símbolo OuG, de provimento comissionado, a ser lotado na Coordenadoria de Controle Interno (CCI), com remuneração mensal de R\$ 2.100,00 (dois mil e cem reais); e

II – um cargo de Assistente da Ouvidoria, símbolo AOu, de provimento comissionado, a ser lotado na Coordenadoria de Controle Interno (CCI), com remuneração mensal de R\$ 1.500,00 (um mil e quinhentos reais).

Art. 12. As despesas necessárias à execução da presente Lei correrão por conta das dotações orçamentárias vigentes, que serão suplementadas, caso necessário.

Art. 13. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se todas as disposições em contrário.

Santa Cruz/PE, em 29 de agosto de 2022.

ELIANE MARIA DA SILVA SOARES
Prefeita