



## Lei Municipal nº 557, de 12 de junho de 2023.

EMENTA: Dispõe sobre a criação da Ouvidoria do Poder Legislativo Municipal, e dá outras providências.

**A PREFEITA DO MUNICÍPIO DE SANTA CRUZ, ESTADO DE PERNAMBUCO**, Faz saber que a Câmara de Vereadores APROVOU, e ela SANCIONA e PROMULGA a seguinte Lei:

**Art. 1º.** Fica criada no âmbito do Poder Legislativo Municipal a “OUVIDORIA LEGISLATIVA”, que ficará vinculada ao Controle Interno, com a finalidade de receber, avaliar e encaminhar as manifestações dos cidadãos relativas à prestação dos serviços administrativos do Poder Legislativo, bem como relativas à atividade legislativa propriamente dita.

**Art. 2º.** A Ouvidoria será o canal de comunicação direta entre a sociedade e a administração legislativa, 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 Legislativa funcionará na sede da Câmara Municipal de Santa Cruz/PE, e será composta por servidores designados para esse fim, com a atribuição de receber, avaliar e encaminhar as manifestações do cidadão na busca de soluções perante este Poder.

**Art. 4º.** A Ouvidoria Legislativa tem as seguintes atribuições:

- I - promover a participação do usuário na administração, 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 Legislativa 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 art. 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 Legislativo Municipal deverão prestar apoio e informação a Ouvidoria Legislativa, em caráter prioritário e em regime de urgência.

**Art. 10.** Fica criado 01 (um) cargo de OUVIDOR-GERAL, símbolo “Ouv”, de provimento comissionado, com remuneração mensal de R\$ 1.500,00 (um mil e quinhentos reais), tendo por atribuições a execução das atividades elencadas no art. 4º desta Lei.



**Art. 11.** Fica a Presidência autorizada a regulamentar a presente Lei por meio de Portaria, no que couber.

**Art. 12.** Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se todas as disposições em contrário.

Santa Cruz (PE), em 12 de junho de 2023.

Eliane Maria da Silva Soares  
Prefeita