



## 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