



**SANTA CRUZ**  
DO CAPIBARIBE

**DECRETO Nº 064, DE 16 DE AGOSTO DE 2021.**

**EMENTA:** Regulamenta a Lei nº 1.690/2007, que dispõe sobre a criação do serviço de ouvidoria pública municipal, cria a Ouvidoria Geral do Município, e dá outras providências.

**O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE SANTA CRUZ DO CAPIBARIBE,** Estado de Pernambuco, no uso de suas atribuições que lhe são conferidas pela Constituição Federal, pela Constituição Estadual, bem como pelo inciso IX do art. 47 da Lei Orgânica Municipal;

**CONSIDERANDO** a necessidade de regulamentação da Lei Municipal nº 1.690, de 28 de novembro de 2007, que dispõe sobre a criação do serviço de ouvidoria pública municipal;

**DECRETA:**

**Art. 1º** - Este Decreto regulamenta a Lei Municipal nº 1.690, de 28 de novembro de 2007, que dispõe sobre a criação do serviço de ouvidoria pública municipal.

**Art. 2º** - Fica criada a Ouvidoria Geral do Município, vinculada à Controladoria Geral do Município.

Parágrafo único: Compete à Ouvidoria Geral do Município atuar como instrumento de gestão pública e participação social para a melhoria das questões apresentadas pela população, contribuindo com o fortalecimento da democracia e elevação da qualidade dos serviços prestados pelo Município, por meio das manifestações de informações, reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios recebidos pelos canais de comunicação.

**Art. 3º** - Caberá ao Chefe do Executivo nomear um servidor do quadro de servidores para exercer a função de Ouvidor Geral do Município;

§ 1º. Compete ao Ouvidor Geral do Município:

I - Executar as atividades de ouvidoria previstas na Lei Municipal nº 1.690, de 28 de novembro de 2007;





**SANTA CRUZ**  
DO CAPIBARIBE

II – Receber, processar e analisar as manifestações, notificando os respectivos órgãos e entidades responsáveis para os esclarecimentos necessários e/ou conhecimento;

III – Transmitir ao manifestante, no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis, contados do recebimento da demanda, a posição da unidade envolvida;

IV – Registrar todas as solicitações encaminhadas a Ouvidoria Geral e as respostas oferecidas aos manifestantes;

V - Garantir o sigilo, a discrição e a fidedignidade quanto ao conteúdo e providências das manifestações recebidas.

§ 2º. A Ouvidoria Geral deverá funcionar com servidores do quadro municipal de servidores em quantitativo suficiente para atender à demanda da Ouvidoria Geral, a fim de auxiliar as atividades do Ouvidor Geral.

**Art. 4º** - Para os fins deste Decreto, considera-se:

I - reclamação - demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;

II - denúncia: ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

III - elogio: demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;

IV - sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública municipal;

V - solicitação de providências: pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades administração pública municipal;

VI - certificação de identidade: procedimento de conferência de identidade do manifestante por meio de documento de identificação válido ou, na hipótese de manifestação por meio eletrônico, por meio de assentamento constante de cadastro público, respeitado o disposto na legislação sobre sigilo e proteção de dados e informações pessoais; e

VII - decisão administrativa final: ato administrativo por meio do qual o órgão ou a entidade da administração pública municipal se posiciona sobre a manifestação, com apresentação de solução ou comunicação quanto à sua impossibilidade.





**SANTA CRUZ**  
DO CAPIBARIBE

**Art. 5º** - O disposto neste Decreto se aplica aos órgãos e entidades da administração direta e indireta do Poder Executivo Municipal, incluindo as autarquias, as fundações públicas, as empresas estatais dependentes, entidades e empresas delegatárias de serviços públicos municipais.

**Art. 6º** - A Ouvidoria Geral, através do Ouvidor Geral, observando a preponderância do interesse público, terá acesso a quaisquer órgãos e entidades integrantes da administração direta e indireta do Poder Executivo Municipal.

Parágrafo único: Os dirigentes dos órgãos da administração direta e indireta do Poder Executivo Municipal devem prestar à Ouvidoria Geral do Município, em regime de prioridade e urgência, inteiro apoio, colaboração e informação no que dizem respeito as suas atribuições.

**Art. 7º** - As manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral do Município poderão ser anônimas, sigilosas ou identificadas, a critério de classificação do próprio órgão, onde devem ser cumpridas no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis, a partir da data de registro da mesma no sistema de ouvidoria.

§ 1º. Se no prazo previsto no caput não for possível prestar resposta conclusiva ao manifestante, deve a Ouvidoria prestar resposta parcial, informando o andamento da manifestação.

§2º. A recusa injustificável ou o retardamento indevido do cumprimento das requisições da Ouvidoria Geral do Município constituirá falta funcional, podendo o servidor responder nos termos da Lei Municipal nº 923, de 23 de novembro de 1990.

**Art. 8º** - Este Decreto entra em vigor após 30 (trinta) dias da data de sua publicação.

Santa Cruz do Capibaribe-PE, 16 de agosto de 2021.

  
**FÁBIO QUEIROZ ARAGÃO**

Prefeito do Município de Santa Cruz do Capibaribe