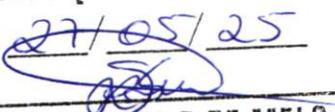


DECRETO MUNICIPAL Nº 042, de 27 de maio de 2025.

CERTIDÃO
CERTIFICO QUE FOI PUBLICADO
EM 27/05/25

SIRLEY OLIVEIRA R. DE MELO
SEC. ADJ. ADMINISTRAÇÃO

Dispõe sobre a Ouvidoria Municipal, os requisitos para o exercício da função de ouvidor(a) no âmbito do Poder Executivo Municipal e, dá outras providências.

O **PREFEITO MUNICIPAL DE CUPIRA**, Estado de Pernambuco, Eduardo da Fonseca Lyra, no uso de suas atribuições legais pela Lei Orgânica Municipal,

CONSIDERANDO o disposto na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017 sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública Municipal;

CONSIDERANDO a importância do aperfeiçoamento das competências para o exercício da função de ouvidoria no âmbito do Poder Executivo Municipal;

DECRETA:

Art. 1º Este Decreto regulamenta os procedimentos para a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da Administração Pública municipal, direta e indireta e institui a Ouvidoria do Município de Cupira-PE.

Art. 2º O disposto neste Decreto se aplica à Administração Pública Municipal direta e indireta e, subsidiariamente, a todos particulares prestadores de serviços públicos no município, independentemente do regime contratual de delegação, cooperação, parceria ou convênio.

Art. 3º A garantia dos direitos e a participação do usuário de serviços públicos de que trata a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, serão asseguradas por meio da atuação dos responsáveis por ações de ouvidoria, em conformidade com os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, economicidade, regularidade, continuidade, efetividade, segurança, transparência e cortesia, e pelos demais meios previstos na legislação específica.

Art. 4º Para fins do disposto neste Decreto, considera-se:

I - ouvidoria: instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados



sob qualquer forma ou regime, com o objetivo de 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 - agente público: aquele que, ainda que transitoriamente ou sem remuneração, exerce cargo, emprego ou função pública;

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

V - atendimento: o conjunto das atividades necessárias para recepcionar e dar consequência às solicitações dos usuários, inclusive às manifestações de opinião, percepção e apreciação relacionadas à prestação do serviço público;

VI - canais de atendimento: praças de atendimento presencial, sítios eletrônicos, aplicativos, mídias sociais, centrais telefônicas, terminais de autoatendimento, carta ou qualquer outro meio que permita ao usuário fazer solicitações e obter informações sobre serviços públicos;

VII - 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;

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

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

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

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

XII - solicitação de providências: pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da Administração Pública municipal;

XIII - 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 municipal, respeitado o disposto na legislação sobre sigilo e proteção de dados e informações pessoais; e



XIV - decisão administrativa: deliberação e desfecho administrativo acerca do objeto das manifestações e solicitações encaminhadas pelos usuários;

Art. 5º A Ouvidoria do Município compete:

I - receber e analisar reclamações, sugestões, solicitações, denúncias, elogios e demais manifestações referentes aos serviços públicos prestados pelos órgãos e entidades da administração direta e indireta e à conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços e encaminhá-las, conforme a matéria, ao órgão ou entidade competente;

II - monitorar as providências adotadas pelos órgãos ou entidades, a partir das manifestações de cidadãos encaminhadas a Ouvidoria do Município;

III - cobrar respostas dos órgãos ou entidades a respeito das manifestações a eles encaminhadas e levar ao conhecimento da autoridade superior do órgão ou entidade os eventuais descumprimentos;

IV - manter o cidadão informado sobre o andamento e o resultado das reclamações, sugestões, solicitações e denúncias apresentadas;

V - fazer recomendações para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, sugerindo a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;

VI - promover a mediação e a conciliação de conflitos entre cidadãos e órgãos, entidades ou agentes da Administração Pública Municipal Direta e Indireta;

VII - manter registro de todos os atendimentos prestados pela Ouvidoria por tema, assunto, data de recebimento e das respostas aos cidadãos das providências adotadas;

VIII - produzir estatísticas indicativas do nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados no âmbito da Administração Pública Municipal, com base nas manifestações recebidas;

IX - promover capacitação e treinamento em temas relacionados às atividades de ouvidoria;

X - elaborar, anualmente, relatório de suas atividades para apresentação a Secretaria de Administração, que o encaminhará ao Gabinete do Prefeito Municipal;

XI - promover a divulgação de suas atividades;

XII - estimular a participação dos cidadãos no acompanhamento e controle social das atividades e serviços públicos prestados pelos órgãos e entidades da administração direta e indireta;

XIII- estabelecer canais de comunicação com o cidadão que facilitem e agilizem o fluxo de informações e a solução de suas demandas.

§ 1º Qualquer pessoa, natural ou jurídica, poderá, diretamente, ou mediante representação, apresentar à Ouvidoria do Município reclamação, sugestão, solicitação, denúncia e elogio referente a serviços públicos prestados pelos órgãos e entidades da administração pública direta e indireta, através do número de telefone (81) 99212-4908, ou acesso ao site cupira.pe.gov.br/ouvidoria, ainda por correspondência endereçada a Prefeitura Municipal de Cupira, Ouvidoria, Rua Dr. Desembargador Felismino Guedes, 135, Centro, 55460-000, Cupira-PE.

§ 2º A Ouvidoria deverá fornecer resposta conclusiva ao usuário no prazo máximo de 30 (trinta) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

§ 3º Observado o prazo previsto no § 2º, a Ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade competente, as quais devem ser respondidas no prazo de 20 (vinte) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

§ 4º A Ouvidoria deve garantir acesso restrito à identidade do usuário e às demais informações, nos termos da Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

§ 5º A Ouvidoria poderá receber e analisar manifestações anônimas, devendo encaminhá-las desde que apresentem elementos suficientes à verificação dos fatos descritos.

§ 6º As recomendações de que trata o inciso V deste artigo devem ser encaminhadas formalmente, com suas respectivas justificativas, à autoridade superior do órgão ou entidade.

Art. 6º A Ouvidoria do Município será dirigida pelo Ouvidor, que será nomeado pelo Prefeito Municipal, dentre servidores municipais.

Art. 7º O exercício do cargo de Ouvidor exige formação nível médio.

Art. 8º O Ouvidor do Município, que atuará de forma a permitir transparência, imparcialidade, informalidade e celeridade em seus procedimentos, tem as seguintes atribuições:

I - dirigir, coordenar, avaliar e controlar as atividades e serviços da Ouvidoria do Município;

II - representar a Ouvidoria perante os demais órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal e dos demais Poderes e perante a sociedade;



III - orientar os serviços relativos às atividades da Ouvidoria assegurando a sua uniformização e eficiência e zelando pelo controle de sua qualidade;

IV - definir com os dirigentes dos órgãos e entidades da administração direta e indireta procedimentos para que as demandas apresentadas sejam rápida e adequadamente examinadas, encaminhadas e respondidas;

V - interagir com os órgãos e entidades da administração direta e indireta do Município, especialmente para acompanhar as providências adotadas por esses órgãos e entidades em razão de reclamações, sugestões, solicitações ou denúncia apresentadas;

VI - facilitar o acesso dos cidadãos ao serviço da Ouvidoria do Município, simplificando seus procedimentos;

VII - apresentar a Secretaria de Administração, para encaminhamento ao Gabinete do Prefeito Municipal, relatório das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria;

VIII - sugerir soluções de problemas identificados à autoridade superior do órgão ou entidade;

IX - propor a correção de erros, omissões ou abusos cometidos no atendimento aos usuários dos serviços públicos;

X - atuar na prevenção e solução de conflitos;

XI - manter os interessados informados sobre medidas adotadas e resultados obtidos.

Art. 9º Para o pleno exercício de suas atribuições, é assegurado ao Ouvidor:

I - autonomia na elaboração de pareceres, atos e relatórios, sendo vedada a alteração ou influência sobre estes;

II - ter livre acesso a todos os órgãos ou entidades da administração direta e indireta do Município;

III - requisitar informações ou cópia de documentos aos órgãos e entidades da administração municipal direta e indireta, fixando prazo razoável para o seu atendimento;

IV - participar de reuniões e eventos em órgãos ou entidades da administração direta e indireta relacionados à sua área de atuação, com direito a voz, mas sem direito a voto.

Art. 10 O Ouvidor deve guardar sigilo das informações levadas ao seu conhecimento no exercício das funções.



Art. 11 A Ouvidoria do Município contará com o apoio administrativo e suporte técnico-operacional da Secretaria de Administração.

Art. 12 Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogam-se as disposições em contrário, especialmente o Decreto nº 038, de 01 de agosto de 2017.

Cupira, 27 de maio de 2025.

Eduardo da Fonseca Lyra
EDUARDO DA FONSECA LYRA
PREFEITO