

## DECRETO Nº 60 DE 30 DE DEZEMBRO DE 2021

*Ementa: Dispõe a criação da Ouvidoria do Município de Orobó, e dá outras providências.*

O **PREFEITO DO MUNICÍPIO DE OROBÓ**, sua Excelência o senhor Severino Luiz Pereira de Abreu, no uso de suas obrigações legais, de acordo com a Lei Orgânica do Município de Orobó/PE e, considerando o disposto na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública Municipal:

### DECRETA:

**Art. 1º** Fica criada a Ouvidoria do Município de Orobó, vinculada ao Gabinete do Prefeito, a qual incumbe acolher, processar e encaminhar ao Chefe do Executivo Municipal e aos setores competentes da Administração Pública, após avaliação sumária, projetos, sugestões, reclamações ou denúncias da população ou de entidades.

**Art. 2º**. A Ouvidoria do Município de Orobó tem por objetivo:

- 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 na legislação em vigor;
- V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações legislação em vigor;
- 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. 3º**. A Ouvidoria será dirigida pelo Ouvidor do Município, cuja função é de livre escolha e designação do Prefeito, mediante Portaria, com as seguintes atribuições:

- I- Receber projetos, sugestões, reclamações ou denúncias relacionadas com a Administração Municipal, via postal, telefone, internet ou pessoalmente, de cidadãos, entidades e servidores públicos;
- II- Difundir a importância da Ouvidoria como instrumento de participação e controle social da Administração Pública;
- III- Elaborar Relatórios das atividades desenvolvidas, dando a devida publicidade;
- IV- Identificar deficiência nos serviços e obras públicas, sugerindo ações sistêmicas de controle e recuperação.

**Art. 4º**. A estrutura administrativa da Ouvidoria do Município de Orobó será formada, exclusivamente, por servidores recrutados no quadro de pessoal do Município.

**Art. 5º.** As sugestões, reclamações ou denúncias, sempre que possível, deverão ser formulados por escrito e acompanhadas por outros documentos que as enriqueçam e dirigidas diretamente à Ouvidoria do Município pelo próprio interessado ou remetido por via postal, telefone, internet.

**Art. 6º.** Não serão consideradas as sugestões, reclamações, projetos ou denúncias anônimas, salvo quando existir inequívoco e fundado receio da sua existência, no entanto, poderão ser consideradas confidenciais as informações pessoais dos participantes, a fim de preservar a sua integridade.

**Art. 7º.** Todos os cidadãos, entidades e servidores receberão manifestações escritas da Ouvidoria sobre denúncias, reclamações e sugestões encaminhadas, no prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

**Parágrafo único.** As autoridades e servidores municipais, incluindo os Secretários, responderão as demandas da Ouvidoria no prazo máximo de 10 dias do seu recebimento.

**Art. 8º.** Serão disponibilizados, local, telefone, e-mail e demais informações para o recebimento das manifestações através das denúncias, reclamações e sugestões de que trata este Decreto.

**Art. 9º.** Para fins de cumprimento deste decreto, e visando assegurar a consecução dos objetivos da Ouvidoria o Município 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. 10.** O relatório de gestão será encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a Ouvidoria e disponibilizado integralmente na internet, e deverá indicar, ao menos:

- I - o número de manifestações recebidas no ano;
- II - os motivos das manifestações;
- III - a análise dos pontos recorrentes; e
- IV - as providências adotadas pela Administração Pública nas soluções apresentadas.

**Art. 11** Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário.

Gabinete do Prefeito de Orobó, em 30 de Dezembro de 2021; 93º da Emancipação.

 Prefeitura Municipal de Orobó  
Secretaria Municipal de Administração  
PUBLICADO EM 30/12/2021  
SECRETARIO

  
SEVERINO LUIZ PEREIRA DE ABREU  
Prefeito

  
CÍNTIA DE ABREU ARRUDA  
SECRETARIA MUNC. DE ADMINISTRAÇÃO