



PREFEITURA MUNICIPAL DE GLÓRIA DO GOITÁ
Palácio Djalma Souto Maior Paes

DECRETO MUNICIPAL Nº 54, DE 04 DE NOVEMBRO DE 2022.

EMENTA: Dispõe sobre a criação e organização da Ouvidoria e do serviço de informações ao cidadão - SIC do Município de Glória do Goitá, e dá outras providências.

A **PREFEITA DO MUNICÍPIO DE GLÓRIA DO GOITÁ, ESTADO DE PERNAMBUCO**, no uso de suas atribuições legais, que lhe são conferidas pela Lei Orgânica Municipal, e

CONSIDERANDO a necessidade de se criar um canal de comunicação entre a população e a Prefeitura Municipal, com o objetivo de facilitar o envio de reclamações, sugestões e denúncias relacionadas a serviços públicos prestados pelo município;

CONSIDERANDO que a criação de um canal de comunicação através do qual a população poderá encaminhar reclamações, sugestões e denúncias é medida preordenada a identificar e mapear os principais problemas verificados na prestação de serviços públicos;

CONSIDERANDO a importância de se conhecer os principais problemas enfrentados pelos cidadãos quando procuram por atendimento nos órgãos e entidades da administração municipal para o planejamento de ações estratégicas destinadas à sua solução;

CONSIDERANDO a necessidade de o poder público municipal disponibilizar o Serviço de Informações ao Cidadão em respeito à Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

DECRETA:

Art. 1º Fica criada a Ouvidoria e o serviço de informações ao cidadão - SIC do Município de Glória do Goitá, visando garantir a participação, proteção e defesa dos usuários dos serviços públicos prestado direta ou indiretamente pela Administração Pública, conforme Lei Federal nº. 13.460, de 26 de junho de 2017, estruturada como unidade administrativa, diretamente subordinada ao Sistema de Controle Interno, nos termos deste Decreto.

§ 1º. A Ouvidoria tem por finalidade atuar no sentido de garantir a qualidade e a eficiência dos serviços prestados pelos órgãos e Fundos do Poder Executivo Municipal.

§ 2º. Sujeitam-se ao disposto nesta norma os órgãos da administração direta e indireta, as autarquias, as fundações públicas, empresas públicas e de economia mista, controladas direta ou indiretamente pelo Município e as demais entidades prestadoras de serviços públicos.

Art. 2º Compete à Ouvidoria exercer, em especial, as seguintes atribuições:

I- zelar pela legalidade, legitimidade, impessoalidade, moralidade, economicidade, publicidade e eficiência dos atos praticados pela Administração Pública Municipal;

II- receber e apurar todas as reclamações, denúncias, sugestões e demais manifestações que lhe forem dirigidas ou colhidas em veículos de comunicação formais e informais, notificando os



PREFEITURA MUNICIPAL DE GLÓRIA DO GOITÁ
Palácio Djalma Souto Maior Paes

órgãos envolvidos para os esclarecimentos necessários;

III- realizar inspeções para averiguar fatos relacionados às manifestações registradas;

IV- recomendar a anulação ou a correção de atos contrários à legislação ou a procedimentos administrativos, representando, quando necessário, aos órgãos superiores competentes, em articulação com o Controle Interno;

V- garantir, a todos que a procurarem, o retorno das providências adotadas a partir de sua intervenção e dos resultados alcançados;

VI- garantir, a todos os demandantes, caráter de sigilo, discrição e de fidedignidade ao que lhe for transmitido;

VII- sugerir medidas de aprimoramento da prestação dos serviços fazendários, com base nas reclamações, denúncias, sugestões e demais manifestações recebidas, visando garantir que os problemas detectados não se tornem repetições contínuas;

VIII- criar processo permanente de divulgação do serviço por ela prestado perante a sociedade, para conhecimento, utilização continuada e ciência dos resultados alcançados;

IX- organizar e manter atualizado arquivo da documentação relativa às reclamações, denúncias, sugestões e demais manifestações recebidas;

X- encaminhar, ao Controlador Interno e ao Gabinete do Prefeito, relatório trimestral das atividades desenvolvidas no trimestre anterior;

XI- desenvolver outras atividades correlatas.

Parágrafo único. As questões pendentes de decisão judicial não serão objeto de apreciação por parte da Ouvidoria.

Art. 3º. A Ouvidoria será constituída por 01 (um) Ouvidor, escolhido dentre os servidores da Administração Municipal.

Art. 4º. Será disponibilizado ao público um número de telefone e um endereço de correio eletrônico da ouvidoria municipal para o recebimento de reclamações, denúncias e sugestões.

Parágrafo único. A administração municipal promoverá os atos de publicidade necessários ao amplo conhecimento dos canais de comunicação da ouvidoria municipal.

Art. 5º. O Serviço de Informações ao Cidadão-SIC funcionará junto à Ouvidoria Municipal, subordinada à Controladoria do Município, e terá as seguintes atribuições:

I- Atender e orientar o público quanto ao acesso a informações;

II- Informar sobre a tramitação de documentos nos diversos órgãos e setores da administração municipal;

III- protocolizar documentos e requerimentos de acesso a informações ou recebe-los quando



PREFEITURA MUNICIPAL DE GLÓRIA DO GOITÁ
Palácio Djalma Souto Maior Paes

indevidamente protocolados em outros órgãos e setores da administração municipal, dando-lhes a devida destinação.

IV- Realização de audiências ou consultas públicas para incentivo à participação popular e à outras formas de divulgação de informações de interesse público.

V- Difundir a importância do SIC como instrumento de participação e controle social da administração pública;

§1º. Quando houver dúvida quanto à procedência do pedido de informação ou quanto à publicidade da informação requerida, o SIC poderá solicitar parecer conclusivo da Procuradoria Jurídica.

§2º. Todos os pedidos de informação deverão ser formulados por escrito, podendo o SIC orientar e auxiliar o cidadão na elaboração do seu pedido, inclusive, se necessário, disponibilizando equipamentos para tal finalidade.

Art. 6º. A Controladoria do Município fornecerá todos os recursos necessários ao pleno funcionamento da Ouvidoria Municipal e do SIC.

Art. 7º. Este decreto entra em vigor na data da sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Gabinete da Prefeita Municipal de Glória do Goitá, em 04 de novembro de 2022.


ADRIANA DORNELAS CÂMARA PAES
Prefeita Municipal