

**DECRETO N.º 39/2021**

**EMENTA:** Dispõe sobre a ouvidoria municipal com sua criação regulamentada pelo art. 22 da Lei Municipal 395/2019 e dá outras providências.

**O PREFEITO MUNICIPAL DE ARAÇOIABA/PE**, no uso de suas atribuições legais:

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 aos 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, por fim, o disposto na Lei Municipal n.º 395/2019

Av. João Pessoa Guerra, s/n – Centro – Araçoiaba – PE  
CNPJ: 01.613.860/0001-63 – CEP: 53690-000 – Fone: 81 3543.8079  
e-mail: prefeitura\_aracoiaba@ig.com.br



**DECRETA:**

**Art. 1º** Este decreto disciplina a organização e o funcionamento da Ouvidoria Municipal da administração direta do município de Araçoiaba, responsável pela interface da administração pública com a comunidade.

**Art. 2º.** A ouvidoria municipal vinculada ao Gabinete do Prefeito terá, além das atribuições previstas na Lei Municipal n.º 395/2019, as seguintes:

I – receber denúncias, reclamações, sugestões e elogios da administração municipal através de telefone, internet e pessoalmente, de cidadãos e de servidores públicos;

II – difundir a importância da ouvidoria como instrumento de participação e controle social da administração pública;

III – elaborar relatórios mensais das atividades desenvolvidas, dando a devida publicidade;

IV – identificar deficiência nos serviços e obras públicas, sugerindo ações sistêmicas a fim de superá-las.

§1º. Não serão consideradas as denúncias e sugestões anônimas, salvo para fins internos da administração pública quando existir inequívoco e fundado receio da sua facticidade.

§2º. As denúncias que versem sobre ilegalidades serão encaminhadas para o Gabinete do Prefeito e Secretarias Municipais.

§3º. Todos os cidadãos receberão resposta da ouvidoria sobre as reclamações, denúncias e sugestões encaminhadas no prazo máximo de 20 dias.

§4º. Toda a autoridade municipal, incluindo os secretários, responderão às demandas da ouvidoria no prazo máximo de 5 dias do seu



recebimento.

§5º. No prazo previsto no §3º deste artigo e de acordo com as informações obtidas, a ouvidoria municipal dará resposta ao cidadão interessado, cientificando- lhe das medidas a serem tomadas no caso.

**Art. 3º.** 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. 4º.** O Gabinete do Prefeito do Município fornecerá todos os recursos necessários ao pleno funcionamento da Ouvidoria Municipal.

**Art. 6º.** Este decreto entra em vigor na data da sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Araçoiaba/PE, 16 de Setembro de 2021.

**CARLOS JOGLI ALBUQUERQUE TAVARES UCHÔA**  
Prefeito Municipal

