

---

**ESTADO DE PERNAMBUCO**  
**MUNICÍPIO DE GOIANA**

---

**PREFEITURA MUNICIPAL DE GOIANA - GABINETE DO PREFEITO**  
**LEI Nº 2.531/2022**

DISPÕE SOBRE A CRIAÇÃO E O  
FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA GERAL DO  
MUNICÍPIO DE GOIANA – PE, E DÁ OUTRAS  
PROVIDÊNCIAS.

**O PREFEITO DO MUNICÍPIO GOIANA, ESTADO DE PERNAMBUCO**, no uso de suas atribuições legais, e ainda amparado na Lei Orgânica do Município, FAÇO SABER que a Câmara Municipal de Vereadores aprovou e eu sanciono a seguinte lei:

**Art. 1º** – Fica criada a Ouvidoria Geral do Município de Goiana – PE, que se regerá por esta Lei e pelas normas e procedimentos que adotar e demais disposições legais pertinentes.

**§ 1º** – A Ouvidoria Geral do Município de Goiana, de que trata esta Lei, é um órgão independente, com autonomia administrativa, orçamentária e funcional, que tem por objetivo apurar as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos da administração pública municipal direta e indireta, bem como das entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos públicos, na prestação de serviços à população, consoante o inciso I, do § 3º, do art. 37, da Constituição Federal.

**§ 2º** – Fica criado, no quadro de pessoal do Poder Executivo Municipal de Goiana, o cargo de agente político, Símbolo AP-1, de Ouvidor Geral do Município de Goiana, com o mesmo nível hierárquico, as mesmas prerrogativas e atribuições do cargo de Secretário Municipal, de livre nomeação e exoneração pelo Prefeito do município.

**§ 3º** – O Ouvidor Geral do Município gozará de autonomia e independência.

**§ 4º** – O Ouvidor Geral do Município de Goiana gozará de férias uma vez a cada ano.

**§ 5º** – São requisitos para ser Ouvidor Geral do Município:

- I.** ter mais de 21 (vinte e um) anos de idade;
- II.** Não possuir antecedentes criminais que desabone e sua reputação ilibada;
- III.** Possuir nível superior completo;
- IV.** Não integrar o quadro permanente da Administração Pública Municipal;
- V.** Não ser cônjuge, parente, em qualquer grau, do Prefeito, do Vice - Prefeito e de Vereadores do Município de Goiana, bem como, de Secretários Municipais.

**§ 6º** – O Ouvidor Geral somente poderá ser destituído por iniciativa do Prefeito, desde que tal ato seja fundamentado, em decorrência de conduta considerada incompatível com o exercício das funções do cargo, devidamente comprovada em procedimento próprio.

**CAPÍTULO I – FINALIDADE E COMPETÊNCIAS**

**Art. 2º** – A Ouvidoria Geral do Município de Goiana tem por finalidade, promover o exercício da cidadania, recebendo, encaminhando e acompanhando sugestões, reclamações, elogios e denúncias dos cidadãos, relativas à prestação de serviços públicos

municipais em geral, assim como, representações contra o exercício negligente ou abusivo de cargos, empregos e funções do Poder Executivo Municipal, sem prejuízo das competências específicas de outros Órgãos e Entidades integrantes da Administração Municipal.

**Art. 3º** - Compete à Ouvidoria Geral do Município de Goiana:

**I.** receber e apurar denúncias, reclamações e representações sobre atos considerados ilegais, arbitrários, desonestos, ou que contrariem o interesse público, praticados por servidores públicos do Município de Goiana, empregados da Administração Indireta, agentes políticos, ou por pessoas, físicas ou jurídicas, que exerçam funções paraestatais, mantidas com recursos públicos;

**II.** Estabelecer mecanismo e instrumentos alternativos de coleta de elogios, sugestões, reclamações e denúncia, bem como, de monitoramento, avaliação e controle dos procedimentos de ouvidoria;

**III.** Comunicação permanente com a população, que será garantida através dos órgãos de comunicação da Prefeitura Municipal de Goiana;

**IV.** Manter serviço telefônico, pessoal e atendimento on-line destinados a receberem denúncias ou reclamações;

**V.** Definir, fixar e avaliar indicadores de satisfação dos cidadãos, quanto ao fornecimento de informações e prestação de serviços públicos, para monitoramento da efetividade das informações de programas / projetos / ações, definidas no Planejamento Estratégico da Gestão;

**VI.** Realizar seminários, a fim de disseminar a cultura da avaliação da gestão do Município de Goiana, pela ótica de satisfação da população, e promover a cultura do exercício da cidadania como instrumento de melhoria constante dos serviços públicos;

**VII.** Promover estudos, propostas e gestões, em colaboração com os demais órgãos da Administração Municipal, objetivando aprimorar o andamento da máquina administrativa;

**VIII.** Elaborar e publicar, trimestral e anualmente, relatório de suas atividades, bem como avaliar a grau de satisfação do cidadão com a prestação dos serviços públicos;

**IX.** Coordenar ações integradas com os diversos órgãos da municipalidade, a fim de encaminhar, de forma intersetorial, as reclamações dos munícipes que envolvam mais de um órgão da administração direta e indireta;

**X.** Comunicar ao órgão da administração direta competente para apuração de todo e qualquer ato lesivo ao patrimônio público de que venha a ter ciência, em razão do exercício de suas funções, mantendo atualizado arquivo de documentação relativo às reclamações, denúncias e representações recebidas;

**XI.** Realizar diligências nas unidades da Administração, sempre que necessário no desenvolvimento de seus trabalhos;

**XII.** Proceder correções preliminares nos órgãos da Administração;

**XIII.** Realizar as investigações de todo e qualquer ato lesivo ao patrimônio público, mantendo atualizado arquivo de documentação relativa às reclamações, denúncias e representações recebidas;

**XIV.** Manter sigilo, quando solicitado, sobre denúncias e reclamações, bem como sobre sua fonte, providenciando, junto aos órgãos competentes, proteção aos denunciantes;

**XV.** articular-se, fortalecendo os canais de comunicação com os diversos Órgãos e Entidades da Administração Pública Municipal, Estadual e Federal, visando à consecução de seus objetivos.

**Art. 4º** – Para atingir os seus objetivos, a Ouvidoria Geral do Município de Goiana poderá:

**I.** comunicar às autoridades competentes, no âmbito do Município, o resultado das verificações, pesquisas e estudos que realizar sobre a procedência das reclamações e denúncias que lhe forem dirigidas, visando à adoção de providências;

**II.** Requisitar, quando da apuração de reclamações e denúncias recebidas, documentos e informações de autoridades, Órgãos e Entidades do Poder Executivo Municipal;

**III.** Promover as medidas que julgar necessárias ao esclarecimento e correção dos fatos apurados;

**IV.** Avaliar, por iniciativa própria ou contratação de pesquisa, a eficácia da prestação dos serviços municipais, em termos da universalização, rapidez e qualidade;

**V.** apoiar outras ações que visem garantir a qualidade na prestação dos serviços municipais.

**Art. 5º** – A Ouvidoria Geral do Município de Goiana poderá propor ao Gabinete do Prefeito, através da Procuradoria Geral do Município, o estabelecimento de parcerias com entidades da sociedade civil organizada e com órgãos de outros Municípios, dos Estados e do Distrito Federal, através de suas instituições similares, em regime de cooperação mútua, objetivando a promoção da cidadania ou o levantamento dos indicadores de satisfação dos usuários dos serviços oferecidos pela Prefeitura Municipal de Goiana.

**Art. 6º** – A Ouvidoria Geral do Município de Goiana, através do Ouvidor Geral do Município, no uso de suas atribuições e observando-se a preponderância do interesse público, terá acesso a quaisquer Órgãos e Entidades integrantes da administração direta e indireta do Poder Executivo Municipal, bem assim a quaisquer documentos que estejam sob sua guarda ou responsabilidade.

**§ 1º** – O Ouvidor Geral pode dirigir-se diretamente ao Secretário ou dirigente máximo dos referidos Órgãos e Entidades, para tratar de assuntos que estejam sendo analisados no âmbito da Ouvidoria.

**§ 2º** – Os dirigentes da administração direta e indireta do Poder Executivo Municipal devem prestar à Ouvidoria Geral do Município de Goiana, em regime de prioridade e urgência, inteiro apoio, colaboração e informação.

**§ 3º** – As informações e os documentos solicitados pela Ouvidoria Geral do Município de Goiana deverão ser disponibilizados, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis.

**§ 4º** – É defeso às autoridades do Poder Executivo Municipal recusar a entrega de documentos ou informações à Ouvidoria Geral do Município de Goiana, inclusive por meio eletrônico, salvo motivo justificado, apreciado pelo Ouvidor Geral.

**§ 5º** – A recusa injustificável ou o retardamento indevido do cumprimento das requisições da Ouvidoria Geral do Município de Goiana implicarão, a critério do Ouvidor Geral, a responsabilização de quem lhe der causa.

**Art. 7º** – A Ouvidoria Geral do Município de Goiana disponibilizará canal eletrônico e postal de comunicação, telefone de contato e atendimento presencial, destinados ao recebimento de elogios, sugestões, reclamações e denúncias.

**Art. 8º** – A atuação da Ouvidoria Geral do Município de Goiana não suspende ou interrompe prazos administrativos, podendo as conclusões das análises, nos procedimentos sob a sua responsabilidade, subsidiar processos em andamento.

**Art. 9º** – A Ouvidoria Geral do Município de Goiana poderá criar grupos de trabalho para atuarem em projetos específicos, podendo ser solicitado servidores e empregados públicos para esse fim, bem como solicitar a contratação de serviços especializados.

**Art. 10** – A Ouvidoria Geral do Município de Goiana terá gabinete próprio.

## **CAPÍTULO II – ATRIBUIÇÕES DO OUVIDOR GERAL**

**Art. 11** – São atribuições do Ouvidor Geral do Município, observados os princípios constitucionais da legalidade, impessoalidade, moralidade, eficiência, publicidade da administração pública e preponderância do interesse público:

**I.** Viabilizar a aproximação do cidadão com o Poder Executivo Municipal, atuando na prevenção e mediação das questões que lhe forem apresentadas;

**II.** Garantir resposta ao cidadão, no menor prazo possível, com clareza e objetividade;

**III.** Resguardar o sigilo das manifestações recebidas e suas fontes, quando solicitado;

**IV.** Providenciar a remessa, aos Órgãos ou Entidades competentes, as manifestações recebidas, acompanhando a sua apreciação;

**V.** dirigir-se diretamente aos Secretários do Município e dirigentes máximos de Órgãos ou Entidades do Poder Executivo Municipal, por iniciativa própria ou atendendo manifestação do cidadão, para correção de procedimentos, apuração de fatos ou adoção de providências administrativas, inclusive de natureza disciplinar;

**VI.** Analisar os indicadores de avaliação da satisfação do cidadão, quanto aos serviços públicos;

**VII.** Identificar oportunidades de melhoria na prestação dos serviços públicos municipais e propor soluções;

**VIII.** Sugerir modificações de regulamentos e atos normativos, a fim de que os cidadãos sejam atendidos com maior eficiência e civilidade.

**Art. 12º** Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

**Art. 13º** Revogam-se as disposições em contrário.

Gabinete do Prefeito de Goiana, em 27 de junho de 2022.

***EDUARDO HONÓRIO CARNEIRO***

Prefeito

**Publicado por:**

Geórgia Maria Marcelino de Sousa Pimentel

**Código Identificador:**FC0826B5

---

Matéria publicada no Diário Oficial dos Municípios do Estado de Pernambuco no dia 05/07/2022. Edição 3123

A verificação de autenticidade da matéria pode ser feita informando o código identificador no site:

<https://www.diariomunicipal.com.br/amupe/>