



LEI MUNICIPAL Nº 1.137, DE 16 DE MARÇO DE 2021

Reestrutura a Ouvidoria Municipal de Cortês; revoga a Lei Municipal nº 1.014/2014 que dispõe sobre a criação da Ouvidoria Municipal de Saúde e os respectivos cargos de sua estrutura; altera o Anexo I da Lei Municipal nº 1.034/2015 que define a nova estrutura e composição dos cargos de provimento em comissão do Município de Cortês, e dá outras providências.

A PREFEITA CONSTITUCIONAL DO MUNICÍPIO DE CORTÊS, Estado de Pernambuco, no uso de suas atribuições conferidas no artigo 66, inciso IV, da Lei Orgânica Municipal: Faço saber que a Câmara de Vereadores de Cortês decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

**CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

Art. 1º Esta lei reestrutura a Ouvidoria do Município de Cortês, que deixa de ser vinculada à Secretaria Municipal de Saúde passando a compor a estrutura do Gabinete do(a) Prefeito(a) para todos os fins legais.

**CAPÍTULO II
DA ATIVIDADE DA OUVIDORIA**

Art. 2º A Ouvidoria Municipal de Cortês é um órgão permanente, de caráter essencial, indispensável ao eficiente funcionamento da administração pública e de amplo acesso ao cidadão, devendo ser aplicada à luz da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 3º A Ouvidoria terá como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

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 nesta Lei;

V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;



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. 4º Com vistas à realização de seus objetivos, a Ouvidoria 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. 5º O relatório de gestão de que trata o inciso II do *caput* do art. 3º deverá indicar, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes; e

IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

I - elaborado até o final do 1º trimestre de cada ano;

II - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e

III - disponibilizado integralmente na internet.

Art. 6º A Ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Parágrafo único. Observado o prazo previsto no *caput*, a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Art. 7º A Ouvidoria Geral do Município de Cortês disponibilizará canal eletrônico e postal de comunicação, telefone de contato, fac-símile e atendimento



presencial, destinados ao recebimento de elogios, sugestões, reclamações e denúncias.

Parágrafo único. Os canais de comunicação do cidadão deverão pautar-se em processos padronizados e uniformes, com vistas a possibilitar a mensuração de sua eficácia, eficiência e efetividade, permitindo a produção de indicadores que reflitam, prioritariamente, o comportamento da demanda e as necessidades do cidadão.

CAPÍTULO III DO CONSELHO DE USUÁRIOS

Art. 8º Sem prejuízo de outras formas previstas na legislação, a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos será feita por meio do Conselho de Usuários.

Parágrafo único. O Conselho de Usuários é órgão consultivo dotado das seguintes atribuições:

- I - acompanhar a prestação dos serviços;
- II - participar na avaliação dos serviços;
- III - propor melhorias na prestação dos serviços;
- IV - contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário; e
- V - acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor.

Art. 9º A composição do Conselho de Usuários deve observar os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, com vistas ao equilíbrio em sua representação.

Parágrafo único. A escolha dos representantes será feita em processo aberto ao público e diferenciado por tipo de usuário a ser representado.

Art. 10. A participação do usuário no conselho será considerada serviço relevante e sem remuneração.

Art. 11. Mediante Decreto o Chefe do Poder Executivo regulamentará a organização e funcionamento do Conselho de Usuários.

CAPÍTULO IV CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO

Art. 12. A Prefeitura de Cortês divulgará a Carta de Serviços ao Usuário, nos termos da Lei Federal nº 13.460, de 2017.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário de que trata o *caput* tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de



acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

I - serviços oferecidos;

II - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;

III - principais etapas para processamento do serviço;

IV - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;

V - forma de prestação do serviço; e

VI - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

§ 3º Além das informações descritas no § 2º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

I - prioridades de atendimento;

II - previsão de tempo de espera para atendimento;

III - mecanismos de comunicação com os usuários;

IV - procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários; e

V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários

§ 4º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação, mediante publicação em sítio eletrônico da Prefeitura de Cortês na internet.

CAPÍTULO V DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 13. A avaliação da administração do Poder Executivo observará os seguintes aspectos:

I - satisfação do usuário com o serviço prestado;

II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;



III - cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;

IV - quantidade de manifestações de usuários; e

V - medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

Parágrafo único. A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada um ano, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

CAPÍTULO VI DOS CARGOS E VENCIMENTOS DA OUVIDORIA MUNICIPAL

Art. 14. A Ouvidoria do Município de Cortês será composta pelos os seguintes cargos de provimento em comissão, de livre nomeação e exoneração:

I - **Ouvidor Geral do Município**, símbolo CCO, vencimento de R\$ 1.500,00 (um mil e quinhentos reais), podendo ser aplicada verba de representação de até 100% (cem por cento) sobre o salário base;

II - **Assistente da Ouvidoria Municipal**, símbolo CCA-1, vencimento de R\$ 1.100,00 (um mil e cem reais), podendo ser aplicada verba de representação de até 50% (cinquenta por cento) sobre o salário base; e

III - **Auxiliar da Ouvidoria Municipal**, símbolo CCA-2, vencimento de R\$ 1.100,00 (um mil e cem reais), podendo ser aplicada verba de representação de até 25% (vinte e cinco por cento) sobre o salário base.

Seção I Do Ouvidor Geral do Município

Art. 15. O Ouvidor Geral do Município gozará de autonomia e independência, que deverá ter idoneidade moral e reputação ilibada, será nomeado pelo(a) Prefeito(a) por tempo indeterminado e terá direito a férias uma vez por ano.

Parágrafo único. Em caso de férias ou afastamento de até 60 (sessenta) dias, o Chefe do Poder Executivo Municipal designará um substituto.

Art. 16. São requisitos para ser Ouvidor Geral do Município:

I - ter 21 (vinte e um) anos completos na data da nomeação;

II - não possuir antecedentes criminais;

III - perfil autônomo, proativo e transparente;

IV - conduta ética;



V - imparcialidade, competência técnica e gerencial; e

VI - sigilo e resguardo que a posição exige.

Art. 17. Ao Ouvidor compete:

I - receber e apurar as reclamações e denúncias, quanto à atuação do Poder Público Municipal, ou agir de ofício, recomendando à autoridade administrativa as providências cabíveis, nos casos de morosidade, ilegalidade, má administração, abuso de poder, omissão, negligência, erro ou violação dos princípios constitucionais, da Lei Orgânica do Município de Cortês e demais leis;

II - orientar e esclarecer a população sobre os seus direitos;

III - representar os órgãos competentes, nos casos sujeitos ao controle destes, quando constatar irregularidade ou ilegalidade; e

IV - difundir amplamente os direitos individuais e de cidadania, bem como as finalidades da Ouvidoria e os meios de se recorrer a este órgão.

Art. 18. O Ouvidor Geral, 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 Cortês, em regime de prioridade e urgência, inteiro apoio, colaboração e informação.

§ 3º É defeso às autoridades do Poder Executivo Municipal recusar a entrega de documentos ou informações à Ouvidoria Geral do Município de Cortês, inclusive por meio eletrônico, salvo motivo justificado.

Seção II

Do Assistente da Ouvidoria Municipal

Art. 19. Compete ao Assistente da Ouvidoria Municipal:

I - assessorar o(a) Ouvidor(a) nos assuntos que lhe são inerentes, no sentido de integrar as ações da Ouvidoria Geral do Município;

II - promover as relações institucionais entre a Ouvidoria Geral do Município e os Órgãos da Administração direta e indireta;



III - promover o atendimento das autoridades em geral;

IV - promover a comunicação social da Ouvidoria;

V - encaminhar documentos e representações aos órgãos competentes;

VI - desenvolver todas as atividades relativas ao expediente: receber, expedir, controlar e elaborar todos os expedientes, correspondências, protocolos e processos em trâmite na Ouvidoria Geral;

VII - promover a comunicação com os demais órgãos do Executivo e dos Poderes Públicos;

VIII - coordenar e gerenciar o recebimento, armazenagem e distribuição, bem como promover a racional utilização dos materiais e serviços da Administração;

IX - promover o registro e arquivamento de notícias e documentos relativos à Ouvidoria Geral do Município;

Seção III

Do Auxiliar da Ouvidoria Municipal

Art. 20. Compete ao Auxiliar da Ouvidoria Municipal:

I - desenvolver atividades de assessoria e organização administrativa: receber, analisar, organizar os protocolos destinados à Ouvidoria Geral do Município;

II - elaborar laudos e estudos sobre os protocolos;

III - preparar despachos e encaminhamentos nos protocolos;

IV - suprir a Ouvidoria Geral de materiais e serviços, com base na legislação em vigor e diretrizes preestabelecidas e elaborar relatórios;

V - promover o atendimento pessoal dos cidadãos: identificando e analisando problemas e necessidades;

VI - organizar e manter banco de dados relativos aos atendimentos;

VII - elaborar relatórios;

VIII - buscar junto aos demais órgãos do Poder Público os entendimentos e meios necessários à viabilização da solução dos casos apresentados.

CAPÍTULO VII

DISPOSIÇÕES FINAIS



MUNICÍPIO DE CORTÊS
GABINETE DA PREFEITA MUNICIPAL

Art. 21. Fica acrescentado no tópico “1 – GABINETE DO PREFEITO”, inserido no Anexo I da Lei Municipal nº 1.034/2015, o seguinte item: “**1.23 – Ouvidoria Geral do Município**”.

Art. 22. A tabela que consta no tópico “1 – GABINETE DO PREFEITO”, inserido no Anexo I da Lei Municipal nº 1.034/2015, recebe a seguinte inclusão:

CARGOS	SÍMBOLO	TOTAL	SALÁRIO
Ouvidor Geral do Município	CCO	1	R\$ 1.500,00
Assistente da Ouvidoria Municipal	CCA-1	1	R\$ 1.100,00
Auxiliar da Ouvidoria Municipal	CCA-2	1	R\$ 1.100,00

Art. 23. Revoga a Lei Municipal nº 1.014, de 04 de abril de 2014.

Art. 24. Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Cortês-PE, 16 de março de 2021, 67º de emancipação política e 198º de Independência do Brasil.


MARIA DE FÁTIMA CYSNEIROS SAMPAIO BORBA
Prefeita do Município de Cortês

ESTADO DE PERNAMBUCO
MUNICÍPIO DE CORTÊS

PREFEITURA MUNICIPAL DE CORTÊS - GABINETE DA PREFEITA
LEI MUNICIPAL Nº 1.137, DE 16 DE MARÇO DE 2021

Reestrutura a Ouvidoria Municipal de Cortês; revoga a Lei Municipal nº 1.014/2014 que dispõe sobre a criação da Ouvidoria Municipal de Saúde e os respectivos cargos de sua estrutura; altera o Anexo I da Lei Municipal nº 1.034/2015 que define a nova estrutura e composição dos cargos de provimento em comissão do Município de Cortês, e dá outras providências.

A PREFEITA CONSTITUCIONAL DO MUNICÍPIO DE CORTÊS, Estado de Pernambuco, no uso de suas atribuições conferidas no artigo 66, inciso IV, da Lei Orgânica Municipal: Faço saber que a Câmara de Vereadores de Cortês decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Esta lei reestrutura a Ouvidoria do Município de Cortês, que deixa de ser vinculada à Secretaria Municipal de Saúde passando a compor a estrutura do Gabinete do(a) Prefeito(a) para todos os fins legais.

CAPÍTULO II
DA ATIVIDADE DA OUVIDORIA

Art. 2º A Ouvidoria Municipal de Cortês é um órgão permanente, de caráter essencial, indispensável ao eficiente funcionamento da administração pública e de amplo acesso ao cidadão, devendo ser aplicada à luz da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 3º A Ouvidoria terá como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

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 nesta Lei;

V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;

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. 4º Com vistas à realização de seus objetivos, a Ouvidoria 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. 5º O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 3º deverá indicar, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes; e

IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

I - elaborado até o final do 1º trimestre de cada ano;

II - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e

III - disponibilizado integralmente na internet.

Art. 6º A Ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Parágrafo único. Observado o prazo previsto no caput, a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

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

Parágrafo único. Os canais de comunicação do cidadão deverão pautar-se em processos padronizados e uniformes, com vistas a possibilitar a mensuração de sua eficácia, eficiência e efetividade, permitindo a produção de indicadores que reflitam, prioritariamente, o comportamento da demanda e as necessidades do cidadão.

CAPÍTULO III DO CONSELHO DE USUÁRIOS

Art. 8º Sem prejuízo de outras formas previstas na legislação, a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos será feita por meio do Conselho de Usuários.

Parágrafo único. O Conselho de Usuários é órgão consultivo dotado das seguintes atribuições:

I - acompanhar a prestação dos serviços;

II - participar na avaliação dos serviços;

III - propor melhorias na prestação dos serviços;

IV - contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário; e

V - acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor.

Art. 9º A composição do Conselho de Usuários deve observar os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, com vistas ao equilíbrio em sua representação.

Parágrafo único. A escolha dos representantes será feita em processo aberto ao público e diferenciado por tipo de usuário a ser representado.

Art. 10. A participação do usuário no conselho será considerada serviço relevante e sem remuneração.

Art. 11. Mediante Decreto o Chefe do Poder Executivo regulamentará a organização e funcionamento do Conselho de Usuários.

CAPÍTULO IV CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO

Art. 12. A Prefeitura de Cortês divulgará a Carta de Serviços ao Usuário, nos termos da Lei Federal nº 13.460, de 2017.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário de que trata o caput tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

I - serviços oferecidos;

II - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;

III - principais etapas para processamento do serviço;

IV - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;

V - forma de prestação do serviço; e

VI - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

§ 3º Além das informações descritas no § 2º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade de atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

I - prioridades de atendimento;

II - previsão de tempo de espera para atendimento;

III - mecanismos de comunicação com os usuários;

IV - procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários; e

V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários

§ 4º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação, mediante publicação em sítio eletrônico da Prefeitura de Cortês na internet.

CAPÍTULO V DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 13. A avaliação da administração do Poder Executivo observará os seguintes aspectos:

I - satisfação do usuário com o serviço prestado;

II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;

III - cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;

IV - quantidade de manifestações de usuários; e

V - medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

Parágrafo único. A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada um ano, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

CAPÍTULO VI DOS CARGOS E VENCIMENTOS DA OUVIDORIA MUNICIPAL

Art. 14. A Ouvidoria do Município de Cortês será composta pelos os seguintes cargos de provimento em comissão, de livre nomeação e exoneração:

I - Ouvidor Geral do Município, símbolo CCO, vencimento de R\$ 1.500,00 (um mil e quinhentos reais), podendo ser aplicada verba de representação de até 100% (cem por cento) sobre o salário base;

II - Assistente da Ouvidoria Municipal, símbolo CCA-1, vencimento de R\$ 1.100,00 (um mil e cem reais), podendo ser aplicada verba de representação de até 50% (cinquenta por cento) sobre o salário base; e

III - Auxiliar da Ouvidoria Municipal, símbolo CCA-2, vencimento de R\$ 1.100,00 (um mil e cem reais), podendo ser aplicada verba de representação de até 25% (vinte e cinco por cento) sobre o salário base.

Seção I Do Ouvidor Geral do Município

Art. 15. O Ouvidor Geral do Município gozará de autonomia e independência, que deverá ter idoneidade moral e reputação ilibada, será nomeado pelo(a) Prefeito(a) por tempo indeterminado e terá direito a férias uma vez por ano.

Parágrafo único. Em caso de férias ou afastamento de até 60 (sessenta) dias, o Chefe do Poder Executivo Municipal designará um substituto.

Art. 16. São requisitos para ser Ouvidor Geral do Município:

I - ter 21 (vinte e um) anos completos na data da nomeação;

II - não possuir antecedentes criminais;

III - perfil autônomo, proativo e transparente;

IV - conduta ética;

V - imparcialidade, competência técnica e gerencial; e

VI - sigilo e resguardo que a posição exige.

Art. 17. Ao Ouvidor compete:

I - receber e apurar as reclamações e denúncias, quanto à atuação do Poder Público Municipal, ou agir de ofício, recomendando à autoridade administrativa as providências cabíveis, nos casos de morosidade, ilegalidade, má administração, abuso de poder, omissão, negligência, erro ou violação dos princípios constitucionais, da Lei Orgânica do Município de Cortês e demais leis;

II - orientar e esclarecer a população sobre os seus direitos;

III - representar os órgãos competentes, nos casos sujeitos ao controle destes, quando constatar irregularidade ou ilegalidade; e

IV - difundir amplamente os direitos individuais e de cidadania, bem como as finalidades da Ouvidoria e os meios de se recorrer a este órgão.

Art. 18. O Ouvidor Geral, 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 Cortês, em regime de prioridade e urgência, inteiro apoio, colaboração e informação.

§ 3º É defeso às autoridades do Poder Executivo Municipal recusar a entrega de documentos ou informações à Ouvidoria Geral do Município de Cortês, inclusive por meio eletrônico, salvo motivo justificado.

Seção II

Do Assistente da Ouvidoria Municipal

Art. 19. Compete ao Assistente da Ouvidoria Municipal:

I - assessorar o(a) Ouvidor(a) nos assuntos que lhe são inerentes, no sentido de integrar as ações da Ouvidoria Geral do Município;

II - promover as relações institucionais entre a Ouvidoria Geral do Município e os Órgãos da Administração direta e indireta;

III - promover o atendimento das autoridades em geral;

IV - promover a comunicação social da Ouvidoria;

V - encaminhar documentos e representações aos órgãos competentes;

VI - desenvolver todas as atividades relativas ao expediente: receber, expedir, controlar e elaborar todos os expedientes, correspondências, protocolos e processos em trâmite na Ouvidoria Geral;

VII - promover a comunicação com os demais órgãos do Executivo e dos Poderes Públicos;

VIII - coordenar e gerenciar o recebimento, armazenagem e distribuição, bem como promover a racional utilização dos materiais e serviços da Administração;

IX - promover o registro e arquivamento de notícias e documentos relativos à Ouvidoria Geral do Município;

Seção III

Do Auxiliar da Ouvidoria Municipal

Art. 20. Compete ao Auxiliar da Ouvidoria Municipal:

I - desenvolver atividades de assessoria e organização administrativa: receber, analisar, organizar os protocolos destinados à Ouvidoria Geral do Município;

II - elaborar laudos e estudos sobre os protocolos;

III - preparar despachos e encaminhamentos nos protocolos;

IV - suprir a Ouvidoria Geral de materiais e serviços, com base na legislação em vigor e diretrizes preestabelecidas e elaborar relatórios;

V - promover o atendimento pessoal dos cidadãos: identificando e analisando problemas e necessidades;

VI - organizar e manter banco de dados relativos aos atendimentos;

VII - elaborar relatórios;

VIII - buscar junto aos demais órgãos do Poder Público os entendimentos e meios necessários à viabilização da solução dos casos apresentados.

CAPÍTULO VII

DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 21. Fica acrescentado no tópico “1 – GABINETE DO PREFEITO”, inserido no Anexo I da Lei Municipal nº 1.034/2015, o seguinte item: “1.23 – Ouvidoria Geral do Município”.

Art. 22. A tabela que consta no tópico “1 – GABINETE DO PREFEITO”, inserido no Anexo I da Lei Municipal nº 1.034/2015, recebe a seguinte inclusão:

CARGOS	SÍMBOLO	TOTAL	SALÁRIO
Ouvidor Geral do Município	CCO	1	RS 1.500,00
Assistente da Ouvidoria Municipal	CCA-1	1	RS 1.100,00
Auxiliar da Ouvidoria Municipal	CCA-2	1	RS 1.100,00

Art. 23. Revoga a Lei Municipal nº 1.014, de 04 de abril de 2014.

Art. 24. Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Cortês-PE, 16 de março de 2021, 67º de emancipação política e 198º de Independência do Brasil.

MARIA DE FÁTIMA CYSNEIROS SAMPAIO BORBA
Prefeita do Município de Cortês

NOTA: ATO REPUBLICADO NESTA DATA PORQUE A PUBLICAÇÃO REALIZADA NO DIA 22/03/2021, EDIÇÃO 2797, FOI VEICULADA COM ERRO.

Publicado por:
Otávio Miécio Santos Sampaio
Código Identificador:D9BB4A5B

Matéria publicada no Diário Oficial dos Municípios do Estado de Pernambuco no dia 10/08/2023. Edição 3402
A verificação de autenticidade da matéria pode ser feita informando o código identificador no site:
<https://www.diariomunicipal.com.br/amupe/>