
ESTADO DE PERNAMBUCO
MUNICÍPIO DE GARANHUNS

GABINETE DO PREFEITO
LEI Nº 5.356/2025

Autoria: Chefe do Poder Executivo Municipal

EMENTA: Dispõe sobre a criação da Ouvidoria da Autarquia de Ensino Superior de Garanhuns – AESGA, e dá outras providências.

O PREFEITO MUNICIPAL DE GARANHUNS, Estado de Pernambuco, no uso das atribuições legais, faço saber que a Câmara dos Vereadores aprovou e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º. Fica criada a Ouvidoria da Autarquia de Ensino Superior de Garanhuns, vinculada à Presidência da AESGA, como órgão responsável, prioritariamente, pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, por esta Autarquia de Ensino Superior, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão do ensino superior.

Art. 2º. Para os efeitos desta Lei, considera-se:

I - usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público desta Autarquia;

II - serviço público: atividade administrativa de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;

III - agente público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;

IV - manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações que tenham como objeto políticas ou serviços públicos prestados e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;

V - reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

VI - denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;

VII - elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

VIII - solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Autarquia;

IX - pedido de simplificação: Proposição de melhoria voltada a racionalização de exigências e de procedimento na prestação de serviços pela Autarquia de Ensino Superior de Garanhuns, eliminando formalidades desnecessárias para as finalidades almejadas;

X - sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela AESGA;

XI - elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

XII - solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da AESGA;

XIII - pedido de simplificação: Proposição de melhoria voltada a racionalização de exigências e de procedimento na prestação de serviços pela AESGA, eliminando formalidades desnecessárias para as finalidades almejadas.

Art. 3º. São atribuições da Ouvidoria da AESGA:

I - promover a participação do usuário na AESGA, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

II - acompanhar a prestação dos serviços públicos, visando a garantir a sua efetividade e propor medidas para o seu aperfeiçoamento;

III - receber, analisar e responder às manifestações a ela encaminhadas;

IV - encaminhar às autoridades competentes as manifestações, solicitar informações a respeito das mesmas, acompanhando o tratamento e a sua efetiva conclusão;

V - atender o usuário de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;

VI - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e a AESGA, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Art. 4º. Com vistas à realização dos 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;

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. A Ouvidoria deverá receber, analisar e responder às manifestações em linguagem clara e objetiva.

Art. 6º. Não será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei, sob pena de responsabilidade do agente público.

§ 1º As manifestações serão identificadas, entretanto, não cabe à Ouvidoria fazer exigências quanto à identificação que inviabilizem sua apresentação.

§ 2º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação da manifestação.

§ 3º No caso de manifestação feita por meio eletrônico, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá ser requerido meio de certificação da identidade do requerente.

§ 4º As manifestações apresentadas em outros órgãos desta Autarquia deverão ser protocolizadas e encaminhadas imediatamente à Ouvidoria Geral, sob pena de responsabilidade do agente faltoso.

Art. 7º. As manifestações poderão ser apresentadas por meio dos seguintes canais de comunicação:

I - por meio de formulário eletrônico, que estará disponível no site oficial da AESGA;

II - por correspondência convencional;

III - no setor de protocolo;

IV - por endereço eletrônico;

V - por telefone.

Parágrafo único. A manifestação feita verbalmente será, imediatamente, reduzida a termo.

Art. 8º. Recebida a manifestação, a Ouvidoria deverá classificá-la como reclamação, denúncia, sugestão, elogio e solicitação, de acordo com as definições constantes nesta Lei.

§ 1º A classificação atribuída pelo usuário quando do encaminhamento da manifestação poderá ser alterada pela Ouvidoria se verificado que não está adequada.

§ 2º As manifestações serão encaminhadas ao chefe do Setor responsável para as devidas providências, se for o caso.

Art. 9º. O procedimento de análise das manifestações observará os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

Parágrafo único. A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende as seguintes etapas:

I - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;

II - emissão de comprovante de recebimento da manifestação com o respectivo número de protocolo;

III - análise e obtenção de informações, quando necessário;

IV - decisão administrativa final;

V - ciência ao usuário.

Art. 10. A Ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até 30 (trinta) dias contados do recebimento, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período.

§ 1º Recebida a manifestação, a Ouvidoria deverá realizar análise prévia e, caso necessário, no prazo máximo de 05 (cinco) dias, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

§ 2º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, em até 10 (dez) dias a contar do seu recebimento a Ouvidoria deverá solicitar a complementação de informações que deverá ser atendida em até 20 (vinte) dias, sob pena de arquivamento da manifestação.

§ 3º O pedido de complementação de informações interrompe uma única vez o prazo previsto no caput deste artigo, que passará a contar novamente a partir da resposta do usuário, sem prejuízo de complementações supervenientes.

§ 4º A Ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente aos agentes públicos do Setor a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de 20 (vinte) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Art. 11. Quando a manifestação for denúncia, desde que contenha elementos mínimos de autoria e materialidade, deverá ser encaminhada para o órgão de controle interno e posteriormente ao controle externo para as devidas providências.

§ 1º Esgotado o prazo de que trata essa Lei sem a conclusão do procedimento de apuração da denúncia pelo órgão de controle interno, considera-se como conclusiva a comunicação com o encaminhamento aos órgãos de controle competentes.

§ 2º O órgão de controle interno encaminhará à Ouvidoria o resultado final do procedimento de apuração da denúncia que deverá dar conhecimento ao usuário acerca dos desdobramentos da sua manifestação.

Art. 12. A Ouvidoria, deverá elaborar, anualmente, no mês de dezembro, relatório de gestão, que irá consolidar as informações referentes ao recebimento, análise e resposta às manifestações recebidas e, com base nelas, apontará as falhas e sugerirá melhorias na prestação dos serviços públicos.

Art. 13. O relatório de gestão deverá indicar, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes;

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

Art. 14. O relatório de gestão será encaminhado à Presidência da AESGA e também disponibilizado integralmente na página oficial da autarquia na internet.

Art. 15. Fica criado o cargo de Ouvidor Geral da AESGA que será de provimento em comissão, de livre nomeação e exoneração, o qual responderá pela titularidade e direção da Ouvidoria Geral da AESGA, com remuneração básica mensal de R\$ 2.500,00 (dois mil e quinhentos reais).

I - o ocupante do cargo de Ouvidor Geral da AESGA deverá obrigatoriamente possuir nível de escolaridade superior e não possuir antecedentes criminais que desabonem a sua reputação;

II - o Cargo de Ouvidor Geral poderá ser exercido por servidor efetivo da Autarquia do Ensino Superior de Garanhuns-AESGA;

III - o servidor efetivo nomeado para o cargo de Ouvidor Geral da AESGA que tenha remuneração no seu cargo de origem, superior ao valor do cargo mencionado nesse artigo, poderá optar pela remuneração do cargo de origem acrescida de 10% (dez por cento).

Art. 16. A Ouvidoria contará com a seguinte estrutura mínima:

I - espaço físico para atendimento presencial que permita discricção e a manutenção do sigilo do conteúdo das manifestações apresentadas;

II - sistema informatizado com formulário próprio para permitir que o usuário possa registrar manifestações, relatos e petições a que se refere o inciso I do art. 2º desta norma, que disponha, no mínimo, dos seguintes requisitos:

- a) acesso via internet;
- b) geração automática de protocolo;
- c) meios para acompanhamento do andamento da demanda;

III - controles e registros de acesso;

IV - meios informatizados que permitam a pseudonimização das demandas recebidas;

V - número de telefone e caixa de e-mail institucionais e permanentes com destinação única ao serviço da Ouvidoria.

§ 1º Os dados necessários para assegurar o acesso dos usuários aos meios de comunicação com a Ouvidoria serão publicados no site oficial da AESGA, em local de fácil acesso.

§ 2º Permite-se à Ouvidoria a utilização de base de dados e sistema informatizado cedidos por órgãos públicos, por meio de acordo de cooperação, ou pela filiação a rede de ouvidorias que forneçam esse serviço, desde que obedecidos critérios técnicos que garantam a segurança e o sigilo dos dados.

Art. 17. A Ouvidoria divulgará no prazo de 60 (sessenta) dias a contar da entrada em vigor desta Lei a sua Carta de Serviços ao Usuário, que tem como objetivo informar sobre os serviços prestados pela Ouvidoria, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário conterá informações claras e precisas em relação aos serviços da Ouvidoria.

§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação no sítio eletrônico da AESGA na internet.

Art.18. As autoridades ou servidores da AESGA prestarão colaboração e informações à Ouvidoria-Geral nos assuntos que lhe forem pertinentes, submetidos à apreciação de referido Órgão.

Art. 19. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se disposições em contrário.

Palácio Celso Galvão, em 16 de junho de 2025.

SIVALDO RODRIGUES ALBINO
Prefeito

Publicado por:
Ricardo Coifman
Código Identificador:81FDE53E

Matéria publicada no Diário Oficial dos Municípios do Estado de Pernambuco no dia 17/06/2025. Edição 3865
A verificação de autenticidade da matéria pode ser feita informando o código identificador no site:
<https://www.diariomunicipal.com.br/amupe/>