



ESTADO DE SERGIPE

CÂMARA MUNICIPAL DE CUMBE/SE

DECRETO Nº 06

DE 14 DE MAIO DE 2026.

Regulamenta a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, instituindo o Sistema de Ouvidoria da Câmara Municipal de Cumbe, e dá outras providências.

O **Presidente da Câmara Municipal de Cumbe**, Estado de Sergipe, no uso de suas atribuições legais, resolve:

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º. Este Decreto regulamenta os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos no âmbito do Poder Legislativo do Município de Cumbe/SE, de que trata a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, instituindo o Sistema de Ouvidoria em sua estrutura administrativa.

Art. 2º. Para fins do disposto neste Decreto, considera-se:

I - agente público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, ainda que transitoriamente ou sem remuneração, no âmbito do Poder Legislativo Municipal;

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

III - elogio: demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre serviço prestado ou atendimento recebido no âmbito do Poder Legislativo;

IV - manifestação: denúncia, elogio, reclamação, solicitação de providência, sugestão e demais pronunciamentos dos usuários, relativos à prestação de serviços públicos e à conduta de agentes públicos;

V - ouvidoria: instância de controle e participação social responsável pelo tratamento das manifestações dos usuários, com vistas ao aprimoramento da gestão pública;

VI - reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público oferecido ou atendimento recebido;



ESTADO DE SERGIPE

CÂMARA MUNICIPAL DE CUMBE/SE

VII - serviço público: atividade administrativa ou de prestação de serviços à população exercida pelo Poder Legislativo;

VIII - solicitação de providência: pedido para adoção de medidas por parte dos órgãos do Poder Legislativo;

IX - sugestão: proposição de ideias para aprimoramento dos serviços públicos;

X - usuário: pessoa física ou jurídica que utiliza ou se beneficia, direta ou indiretamente, de serviço público.

CAPÍTULO II

DO SISTEMA DE OUVIDORIA DO PODER LEGISLATIVO DO MUNICÍPIO DE CUMBE/SE

Art. 3º. Fica instituído o Sistema de Ouvidoria do Poder Legislativo do Município de Cumbe/SE, com a finalidade de coordenar as atividades de ouvidoria e promover a participação popular, contribuindo para o aprimoramento da gestão pública.

Art. 4º. São objetivos do Sistema de Ouvidoria:

I - ouvir e compreender as diferentes formas de manifestação dos cidadãos;

II - reconhecer os cidadãos como sujeitos de direitos;

III - qualificar as demandas e identificar oportunidades de melhoria na gestão pública;

IV - dar tratamento adequado às demandas apresentadas;

V - demonstrar os resultados da participação social por meio de relatórios gerenciais.

SEÇÃO I

DAS COMPETÊNCIAS

Art. 5º. Compete à Ouvidoria do Poder Legislativo:

I - promover a participação do usuário na administração pública;

II - acompanhar a prestação dos serviços;

III - propor melhorias nos serviços;



ESTADO DE SERGIPE

CÂMARA MUNICIPAL DE CUMBE/SE

IV - prevenir e corrigir falhas administrativas;

V - defender os direitos do usuário;

VI - receber, analisar e encaminhar manifestações, acompanhando sua conclusão;

VII - promover mediação e conciliação;

VIII - responder às manifestações;

IX - elaborar relatório anual de gestão;

X - elaborar e divulgar a Carta de Serviços ao Usuário.

Art. 6º. O relatório de gestão deverá conter, no mínimo:

I - número de manifestações recebidas;

II - motivos das manifestações;

III - análise de recorrências;

IV - providências adotadas.

Parágrafo único. O relatório será:

I - encaminhado à autoridade máxima do Poder Legislativo;

II - publicado no portal institucional.

Art. 7º. A Carta de Serviços ao Usuário informará os serviços prestados, formas de acesso e padrões de qualidade.

§ 1º. Deverá conter:

I - serviços oferecidos;

II - requisitos e documentos;

III - etapas do serviço;

IV - prazos;

V - forma de prestação;

VI - canais de manifestação.

§ 2º. Deverá também indicar:

I - prioridades de atendimento;

II - tempo de espera;

III - canais de comunicação;

IV - procedimentos de resposta;

V - acompanhamento das solicitações.



ESTADO DE SERGIPE

CÂMARA MUNICIPAL DE CUMBE/SE

§ 3º. Será atualizada periodicamente e divulgada no site oficial.

SEÇÃO II

DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

Art. 8º. O usuário poderá apresentar manifestações sobre os serviços prestados.

Art. 9º. As manifestações serão dirigidas à Ouvidoria e conterão identificação do requerente.

§ 1º. Não serão exigidos requisitos que dificultem a manifestação.

§ 2º. Não será exigida justificativa.

§ 3º. Poderão ser feitas por meio eletrônico, presencial ou por correspondência.

§ 4º. Poderá ser solicitada validação de identidade, quando necessário.

§ 5º. Serão disponibilizados formulários simplificados.

§ 6º. A identificação é protegida pela Lei de Acesso à Informação.

Art. 10. Nenhuma manifestação será recusada.

Art. 11. Os procedimentos observarão os princípios da eficiência e celeridade.

Parágrafo único. A resolução compreende:

I - recebimento;

II - protocolo;

III - análise;

IV - decisão;

V - resposta ao usuário.

CAPÍTULO III

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 12. A Ouvidoria funcionará durante o horário de expediente da Câmara Municipal.

Art. 13. A designação do Ouvidor será realizada por ato da Presidência da Câmara Municipal.

Art. 14. O acesso à informação observará a Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação).

Art. 15. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Cumbe/SE, 14 de maio de 2026.

WLISSES SANTOS DE MENEZES

Presidente da Câmara Municipal de Cumbe/SE