



ESTADO DE ALAGOAS  
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO ALEGRE  
GABINETE DO PREFEITO

DECRETO N.º 133, DE 02 DE JUNHO DE 2023.

**CRIA A OUVIDORIA DA SEMED DE CAMPO ALEGRE – ALAGOAS E ESTABELECE OS CANAIS DE COMUNICAÇÃO, NO ÂMBITO DA EDUCAÇÃO MUNICIPAL, DISPONDO SOBRE A PARTICIPAÇÃO, PROTEÇÃO E DEFESA DE TODA COMUNIDADE ESCOLAR DAS REDES PÚBLICAS MUNICIPAL E ESTADUAL E REDE PRIVADA E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.**

**O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE CAMPO ALEGRE, Nicolas Teixeira Tavares Pereira**, no uso das atribuições que lhes são conferidas pela Lei Orgânica do Município e de conformidade com a Constituição do Estado, com a Lei Orgânica Municipal e, **CONSIDERANDO:**

- a urgente necessidade de desenvolver a cultura de paz no ambiente escolar, mediante o crescimento da violência que passou a atingir as famílias e, especialmente, profissionais da educação e alunos;
- o empenho de todos os entes federados e dos órgãos Nacionais, Estaduais e Municipais de segurança na prevenção à toda e qualquer manifestação de violência e promoção da cultura de paz;
- a importância das manifestações dos membros da comunidade escolar e local para o aperfeiçoamento do controle da aplicação dos recursos públicos e melhor desenvolvimento de ações estratégicas que melhorem a qualidade da educação, especialmente, na proteção e defesa de todas as instituições das redes de ensino de Campo Alegre;
- a necessidade de instituir um canal de comunicação mais participativo com a comunidade local e, prioritariamente, a comunidade escolar: docentes; não docentes, pais, mães, responsáveis legais e estudantes;
- o dever de garantir a qualidade dos serviços prestados à sociedade; e
- a conveniência de centralizar os meios de comunicações, no âmbito da educação municipal, das redes públicas municipal e estadual e rede privada, através da Ouvidoria SEMED.

**DECRETA:**



ESTADO DE ALAGOAS  
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO ALEGRE  
GABINETE DO PREFEITO

**Art. 1º** - Fica criada a ouvidoria da SEMED de Campo Alegre – Alagoas e estabelecidos os canais de comunicação, no âmbito da educação municipal, dispondo sobre a participação, proteção e defesa de toda comunidade escolar das redes públicas municipal e estadual e rede privada do município de Campo Alegre, para atuar, como instrumento da Política Municipal de promoção da Segurança Escolar e desenvolvimento da Cultura de Paz.

§ 1º. A Ouvidoria da SEMED de Campo Alegre, vinculada à Secretaria Municipal de Educação de Campo Alegre - AL, terá os seguintes canais de comunicações institucionais:

- I. **“OuviCom”** - Telefone/WhatsApp: **(82) 9 9433-2425** – Atendimento através de ligação ou por mensagens diretas e **“Chatbot”**;
- II. **“Fala Comunidade”** - E-mail: **ouvidoria.semed@educampoalegre.al.gov.br**;
- III. **Presencial** - no Endereço: **Rua Senador Máximo, nº 63, Centro** - CEP: 57.250-000 - Campo Alegre - AL, de segunda-feira à sexta-feira, das 8h30 às 11h30 e das 13h30 às 16h30.

§ 2º. O disposto neste Decreto aplica-se às Instituições da Rede Pública Municipal de Ensino, da Rede Estadual de Ensino e da Rede Privada de Ensino que ofertam atendimento educacional no município de Campo Alegre.

§ 3º. As Instituições da Rede Pública Municipal e Estadual de Ensino e da Rede Privada de Ensino que ofertam atendimento educacional no município de Campo Alegre devem dispor de mecanismos ágeis e eficientes que assegurem a participação, proteção e defesa de toda Comunidade Escolar.

**Art. 2º** - É garantido a toda Comunidade Escolar, bem como a todo interessado, o direito de utilizar os canais de comunicação estabelecidos pela Ouvidoria da SEMED, para apresentar solicitações, informações, reclamações e sugestões, apontar disfunções ou, ainda, arrazoar e sugerir modificações no que concerne proteção e defesa para os ambientes institucionais e educacionais, tendo como premissa a contribuição da Política Municipal de promoção da Segurança Escolar e desenvolvimento da Cultura de Paz.

**Art. 3º** - Compete à Ouvidoria da SEMED:

- I. receber, examinar, e, caso necessário, remeter às unidades administrativas competentes da secretaria, órgão ou entidade, as queixas, críticas, reclamações, sugestões, solicitações e elogios da Comunidade Escolar e outras partes interessadas, a respeito da promoção da Segurança Escolar e desenvolvimento da Cultura de Paz;
- II. acolher, analisar e encaminhar aos setores competentes denúncias sobre atos considerados suspeitos e de riscos a toda Comunidade Escolar, perpetrados na modalidade comissiva ou omissiva, ou que de alguma forma contrariem o interesse institucional, praticados por qualquer pessoa;



ESTADO DE ALAGOAS  
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO ALEGRE  
GABINETE DO PREFEITO

- III. recepcionar pedidos de informação, reclamações ou providências relativas a Política Municipal de promoção da Segurança Escolar e desenvolvimento da Cultura de Paz;
- IV. promover o devido encaminhamento aos setores internos da SEMED, especialmente ao Gabinete da Secretaria Municipal de Educação, no âmbito institucional, das denúncias, reclamações e ocorrências, para os fins de elaboração e gestão de dados, informações e estatísticas relevantes aos debates sobre Segurança Escolar e Cultura de Paz;
- V. organizar, interpretar, consolidar e guardar as informações oriundas das demandas recebidas de seus demandantes e encaminhar para produção de relatórios com dados gerenciais, indicadores, estatísticas e análises técnicas sobre os efeitos das ações estratégicas da Política Municipal de promoção da Segurança Escolar e desenvolvimento da Cultura de Paz;
- VI. produzir relatórios periódicos de suas atividades ou quando a alta direção do órgão ou entidade julgar oportuno;
- VII. informar, sensibilizar e orientar a Comunidade Escolar e local para a participação e o controle social das atividades e serviços oferecidos pela Educação pública e privada;
- VIII. promover a constante publicização de suas atividades, com o fim de facilitar o acesso da Comunidade Escolar à Ouvidoria da SEMED e prestação de informações que indiquem os efeitos da Política Municipal de promoção da Segurança Escolar e desenvolvimento da Cultura de Paz.

**Parágrafo único.** As demandas recebidas devem ser registradas, instruídas, analisadas e receber tratamento formal e adequado e, após triagem preliminar, devem ser respondidas diretamente aos interessados, quando for o caso, ou encaminhadas às secretarias ou órgãos públicos para instrução de resposta, apuração ou as devidas intervenções.

**Art. 4º** - Quando a demanda envolver assuntos técnicos e específicos, a Ouvidoria, após a análise do seu teor, a encaminhará ao setor competente, para esclarecimentos a respeito do que foi solicitado, devendo indicar no encaminhamento o prazo máximo para devolução das informações.

**Art. 5º** - A Comunidade Escolar tem direito a adequada prestação dos serviços da Ouvidoria SEMED, devendo o agente público, órgão prestador de serviços públicos:

- I. agir com urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento;
- II. presumir a boa-fé;
- III. atender por ordem de chegada, ressalvados os casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais;
- IV. zelar pela adequação entre meios e fins, sem impor exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;
- V. tratar com igualdade a Comunidade Escolar, vedado qualquer tipo de discriminação;
- VI. cumprir prazos e normas procedimentais;



**ESTADO DE ALAGOAS**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO ALEGRE**  
**GABINETE DO PREFEITO**

- VII. definir e observar horários e normas compatíveis com o bom atendimento da Comunidade Escolar;
- VIII. adotar medidas para resguardar a saúde e a segurança da Comunidade Escolar;
- IX. manter instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;
- X. contribuir para a eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;
- XI. observar os códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;
- XII. aplicar soluções tecnológicas que visem simplificar processos e procedimentos de atendimento a toda Comunidade Escolar e proporcionar melhores condições para o compartilhamento das informações;
- XIII. utilizar linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;
- XIV. permitir a Comunidade Escolar e interessados o devido e possível acompanhamento da prestação e a avaliação dos pleitos;
- XV. proteger informações pessoais, nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 2011, Lei de Acesso à Informação (LAI), bem como, da Lei Federal nº 13.709, de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);
- XVI. manter o máximo de sigilo, objetivando proteção à pessoa que se dispões a efetuar qualquer manifestação que esteja contemplada nas Diretrizes deste Decreto;
- XVII. manter arquivados todos os contatos, nomes e endereços, além das mensagens ou outras formas de comunicação utilizadas, quer seja por telefone, “e-mail”, “WhatsApp” ou presencial, para eventuais consultas ou uso judiciário, em caso de necessidade
- XVIII. fornecer informações precisas, respondendo adequadamente às solicitações;
- XIX. outras atribuições correlatas, definidas pela Secretaria Municipal de Educação, através de regulamento próprio, complementar a este Decreto.

**Art. 6º** - São deveres da Comunidade Escolar e demais interessados:

- I. utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;
- II. fornecer as informações pertinentes ao serviço prestado, quando solicitadas;
- III. colaborar para a adequada prestação do serviço;
- IV. preservar as condições dos bens públicos, por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata este Decreto.

**Art. 7º.** O servidor que, por omissão ou ação, em desconformidade das atribuições da Ouvidoria da SEMED, comprometer este serviço público ou trazer prejuízos de qualquer natureza a terceiro, a outro servidor ou ao órgão gestor da educação, responderá a procedimento administrativo disciplinar, observando o devido processo legal.



**ESTADO DE ALAGOAS**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO ALEGRE**  
**GABINETE DO PREFEITO**

---

**Art. 8º** - A Secretaria Municipal de Educação - SEMED nomeará comissão ou pessoa/s responsável/eis, de acordo com critérios estabelecidos em instrumento normativo de regulamentação complementar, editado pela própria SEMED, para a instalação da Ouvidoria, objeto deste Decreto.

**Art. 9º** - Fica a Secretaria Municipal de Educação responsável por todo acompanhamento ao trabalho desenvolvido pela sua Ouvidoria, bem como pelo provimento de todos os meios necessários ao seu funcionamento.

**Art. 10** - A Ouvidoria a ser instalada pode, a qualquer momento, ter o seu funcionamento cancelado, caso não atinja os seus objetivos ou desvirtue das suas finalidades.

**Art. 11** - Este Decreto entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Dê-se ciência, publique-se, registre-se e cumpra-se.

Campo Alegre, 02 de junho de 2023.

  
**NICOLAS TEIXEIRA TAVARES PEREIRA**  
Prefeito

O presente Decreto foi publicado, registrado e arquivado na Secretaria de Administração, Gestão e Planejamento desta municipalidade, em 02 de junho de 2023.

  
**MARIA JASLLINNY DE ARAÚJO SANTOS**  
Secretária Municipal de Administração, Gestão e Planejamento