



**ESTADO DE RONDÔNIA
PREFEITURA MUNICIPAL DE JARU**

LEI Nº 3.591, DE 11 DE SETEMBRO DE 2023

Cria a Ouvidoria Geral do Município, dispondo sobre os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços da Administração pública municipal direta e indireta.

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE JARU Faço saber que a Câmara Municipal decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

**CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º Esta lei dispõe sobre a criação da Ouvidoria Geral do Município de Jaru, a respectiva competência, estrutura e atribuições.

§ 1º A Ouvidoria Geral do Município de Jaru fica vinculada à Secretaria Municipal de Gabinete do Prefeito, ou a que lhe suceder nas atribuições, como órgão responsável, prioritariamente, pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime pela Administração Pública Direta e Indireta, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.

§ 2º As atividades de ouvidoria das unidades setoriais ficarão sujeitas à orientação normativa e à supervisão técnica da Ouvidoria Geral do Município, sem prejuízo da subordinação administrativa ao órgão ou à entidade da administração pública municipal a que estiverem subordinadas.

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;

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. Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo Município;

VIII. Elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

IX. Solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração;

X. Pedido de Simplificação: Proposição de melhoria voltada a racionalização de exigências e de procedimento na prestação de serviços pela Administração Pública, eliminando formalidades desnecessárias para as finalidades almejadas.

CAPÍTULO II DAS ATRIBUIÇÕES

Art. 3º Compete à Ouvidoria Geral do Município de Jarú:

I. atuar na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei nº 13.460, de 2017;

II. promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

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

IV. receber, analisar e responder às manifestações a ela encaminhadas;

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

VI. atender o usuário, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;

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 dos seus objetivos, a Ouvidoria-Geral deve:

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;

III. elaborar Plano de Conscientização Anual, objetivando incentivar a sociedade a utilizar o canal de ouvidoria como meio de participação social.

CAPÍTULO III DAS MANIFESTAÇÕES

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, vedado 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 A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso, nos termos do inciso III do art. 6º da Lei nº 12.527, de 2011.

§4º 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.

§5º As manifestações apresentadas em outros órgãos da Administração deverão ser protocolizadas e encaminhadas à Ouvidoria Geral do Município, 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 do Município de Jaru/RO;

II. por correspondência convencional;

III. por endereço eletrônico;

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

Art. 8º Recebida a manifestação a Ouvidoria deverá classificá-la de acordo com as definições constantes no Manual de Rotinas e Procedimentos para Ouvidoria.

§ 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 às autoridades responsáveis para as devidas providências, se for o caso.

§ 3º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria deverá solicitar a complementação, que deverá ser atendida em até 20 (vinte) dias, sob pena de arquivamento.

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

CAPÍTULO IV DO RELATÓRIO DE GESTÃO

Art. 10. A Ouvidoria Geral do Município deverá elaborar, anualmente, no mês de dezembro, relatório de gestão que consolidará 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. 11. 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. 12. O relatório de gestão será:

I. encaminhado ao Prefeito Municipal;

II. disponibilizado integralmente na página oficial do Município na internet.

CAPÍTULO V DA ORGANIZAÇÃO

Art. 13. A estrutura da Ouvidoria será composta dos seguintes cargos de confiança:

I- Ouvidor Geral do Município;

II. Assessor do Ouvidor Geral do Município.

§1º O ocupante do cargo de Ouvidor Geral do Município responderá pela titularidade e direção da Ouvidoria Geral do Município, e deverá possuir nível de escolaridade superior e não possuir antecedentes criminais que desabonem a sua reputação.

§2º Os cargos de confiança de Ouvidor Geral do Município e Assessor do Ouvidor Geral do Município são de livre nomeação e exoneração do Chefe do Poder Executivo.

§3º O número de vaga e atribuições dos cargos de públicos de confiança da Ouvidoria Geral do Município, bem como a remuneração, constam do Anexo II desta Lei.

CAPÍTULO VI DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Art. 14. Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário com o objetivo de informar sobre os serviços prestados, as formas de acesso e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Art. 15. A Carta de Serviços ao Usuário especificará, com relação a cada um dos serviços prestados, informações claras e precisas 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.

Art. 16. A Carta de Serviços ao Usuário deverá ser atualizada periodicamente.

Art. 17. A Carta de Serviços ao Usuário ficará disponível no sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet.

CAPÍTULO VII DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 18. As autoridades ou servidores da Administração Municipal prestarão colaboração e informações à Ouvidoria Geral do Município nos assuntos que lhes forem pertinentes, submetidos à apreciação do referido Órgão.

Art. 19. Fica o Poder Executivo Municipal autorizado a regulamentar por decreto esta Lei, bem como baixar normas e instruções necessárias à sua aplicação.

Art. 20. As despesas decorrentes desta Lei serão suportadas pelas seguintes dotações orçamentária:

02 - Executivo Municipal

02.01.00 - Secretaria de Gabinete do Prefeito

04.122.0007.2048.0000 - Assegurar a Remuneração de Pessoal Ativo e Encargos Sociais

Ficha 044: 3.1.90.11.00 - Vencimentos e Vantagens Fixas - Pessoal Civil

Ficha 045: 3.1.90.13.00 - Obrigações Patronais

Art. 21. Nos exercícios subsequentes as despesas com a execução desta Lei correrão por conta de dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessário.

Art. 22. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Jaru/RO, 11 de setembro de 2023.

JOÃO GONÇALVES SILVA JUNIOR
Prefeito do Município de Jaru

Rua Raimundo Cantanhede, 1080 - Setor 02 - Jaru/RO CEP: 76.890-000
Contato: (69) 3521-1384 - Site: www.jaru.ro.gov.br - CNPJ: 04.279.238/0001-59



Documento assinado eletronicamente (ICP-BR) por **JOÃO GONÇALVES SILVA JUNIOR, Prefeito Municipal**, em 11/09/2023 às 17:32, horário de JARU/RO, com fulcro no art. 14 da [Lei Complementar nº 16 de 06/07/2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site transparencia.jaru.ro.gov.br/, informando o ID **1868712** e o código verificador **60629067**.

Anexos

Seq.	Documento	Data	ID
1	Anexo 1	11/09/2023	1868724
2	Anexo 2	13/09/2023	1874475

Documento publicado no diário oficial municipal do dia **13/09/2023**, edição **427**, página **4** e código verificador **13620**.

Referência: [Processo nº 19-9650/2023](#).

Docto ID: 1868712 v1