**LEI Nº. 2.697/PMMA/2025.**

**"INSTITUI O CANAL DE COMUNICAÇÃO DA OUVIDORIA GERAL DA PREFEITURA MUNICIPAL DE MINISTRO ANDREAZZA"**

**O PREFEITO MUNICIPAL DE MINISTRO ANDREAZZA-RO, JOSÉ ALVES PEREIRA, NO USO DE SUAS ATRIBUIÇÕES LEGAIS, FAZ SABER QUE A CÂMARA MUNICIPAL DE MINISTRO ANDREAZZA-RO, APROVOU E ELE SANCIONA A SEGUINTE LEI**

**Art. 1°**. Fica instituída a Ouvidoria do Município de Ministro Andreazza, vinculada ao Chefe do Poder Executivo.

Parágrafo único: Fixa o planejamento estratégico da Ouvidoria, epigrafada como:

a) Missão: acolher e dar respostas às demandas da sociedade como um todo, aos servidores municipais e em especial ao cidadão, realizando a interlocução com diligência, isenção e transparência, estimulando ações voltadas ao controle social para aprimoramento dos serviços prestados pela prefeitura municipal de Ministro Andreazza.
b) Valores: responsabilidade social, interlocução e parceria com a sociedade e com a Gestão dos serviços públicos da Prefeitura Municipal; Gestão participativa.
c) Compromissos: Estabelecer canais de comunicação com o cidadão a fim de facilitar e agilizar o fluxo das informações e a solução de seus pleitos. Facilitar o acesso do cidadão à Ouvidoria, simplificando os procedimentos internos e promovendo a divulgação sistemática de sua missão institucional, bem como dos serviços oferecidos ao cidadão. Organizar e interpretar o conjunto das manifestações recebidas, de modo a produzir indicativos quantificados para a Gestão Municipal, visando à melhoria dos serviços prestados à sociedade. Apresentar informações para subsidiar ações de aprimoramento dos serviços prestados pela Ouvidoria.

**Art. 2°.** A Ouvidora-geral deverá atender nas seguintes modalidades: presencial, virtual (e-mail e sistema) e telefone.

**Art. 3º.** Esta norma regulamenta, no âmbito Municipal, os Capítulos III, IV e VI da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

**§1º**. Sujeitam-se ao disposto nesta norma os órgãos da administração direta, as autarquias, as fundações públicas, empresas públicas e de economia mista, controladas direta ou indiretamente pelo Município.

**§2º.** Os órgãos e as entidades da Administração Pública assegurarão ao usuário de serviços públicos o direito à participação na administração pública direta e indireta, os mecanismos efetivos e ágeis de proteção e defesa dos direitos de que trata a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

**Art. 4º**. Para os efeitos desta norma considera-se:

I- Ouvidoria: instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública;

II- Reclamação: demonstração de insatisfação relativa a rede política ou ao serviço público;

III- Denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

IV- Elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre a política ou o serviço público oferecido ou atendimento recebido;

V- Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos;

VI- Solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração;

VII- Identificação: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica;

VIII- Decisão administrativa final: ato administrativo mediante o qual órgão ou entidade manifesta-se acerca da procedência ou improcedência de matéria, apresentando a solução ou comunicando da sua impossibilidade;

IX- Serviços públicos: atividades exercidas pela Administração Pública direta, indireta, e fundacional ou por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio.

X- Política pública: conjunto de programas, ações e atividades desenvolvidas pelo Município direta ou indiretamente, com a participação de entes públicos ou privados, que visam a assegurar determinado direito de cidadania, de forma difusa ou para determinado segmento social, cultural, étnico ou econômico.

## DAS COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA

**Art. 5º**. A Ouvidoria poderá se organizar em forma de sistemas ou redes, com a finalidade de:

a) Articular as atividades da ouvidoria pública;
b) Garantir o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos;
c) Garantir o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e defesa dos direitos; e
d) Garantir a efetiva interlocução entre usuário de serviços públicos e os órgãos e entidades da administração pública;
e) Tornar a Ouvidoria conhecida pela sociedade;

f) Receber e tratar todas as manifestações com isenção e imparcialidade;
g) Fornecer informações aos setores da Prefeitura para subsidiar ações competentes;
h) Orientar o cidadão quanto ao encaminhamento de sugestões, elogios, solicitações, reclamações, informações e pedidos de esclarecimentos;
i) Informar ao usuário o resultado de sua demanda;
j) Controlar, acompanhar e encaminhar as manifestações aos setores competentes para adoção das providências cabíveis;
k) Divulgar os serviços prestados pela Ouvidoria e os resultados alcançados;
l) Identificar oportunidades de melhoria e propor medidas corretivas e preventivas;
m) Propor e realizar parcerias com órgãos e entidades para intercâmbio de conhecimento e boas práticas.

**Art. 6º.** Os cargos dos titulares das ouvidorias serão preferencialmente, ocupados por servidores públicos efetivos, que tenham certificação em ouvidoria ou experiência comprovada em atividades relacionadas ao atendimento ao usuário de serviços públicos, ou a nomeação em cargos de livre nomeação e exoneração desde que tenha sido aprovado em cursos EAD disponibilizados pela Ouvidora-geral da União e pela Escola Nacional de Administração Pública: Gestão em Ouvidoria, Controle Social, Ética e Serviço Público, Introdução à Gestão de Processos, Acesso à Informação, Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias, Defesa do Usuário e Simplificação, Tratamento de Denúncias em Ouvidoria.

**§1º.** O cargo de Ouvidor deverá estar diretamente vinculado à autoridade máxima do Município cujas funções serão providas na forma da legislação pertinente.

**§2º.** O ocupante do cargo previsto no artigo anterior será substituído, em caso de férias, faltas, licenças ou impedimentos, por servidor previamente designado na forma da legislação vigente.

**§ 3º.** O Ouvidor exercerá suas atribuições com autonomia e no interesse geral dos cidadãos, buscando o aprimoramento do processo de prestação do serviço público por parte dos agentes, órgãos e entidades vinculados ao Município, observados os princípios constitucionais da legalidade, impessoalidade, moralidade, eficiência, publicidade da administração pública e preponderância do interesse público.

**§4º.** O ouvidor acumulará o cargo de ASSESSORIA DO PORTAL DE TRANSPARÊNCIA E OUVIDORIA, de forma que será revogado o Art. §1º, inciso I, do Art. 7º da Lei nº 2.639/PMMA/2025 e acrescido o Art. 6ºA à Lei nº2.639/PMMA/2025, que passará a vigorar com a seguinte redação:

> **"Art. 6ºA - ASSESSORIA DO PORTAL DE TRANSPARÊNCIA E OUVIDORIA,** cargo de livre nomeação e exoneração, em Comissão ou Função Gratificada, fazendo jus a remuneração constante no Anexo II, Nível II, código CAC 02, desta Lei. Quando for servidor do quadro efetivo, fará jus a remuneração referente ao código FGA 02 do respectivo Anexo, acumulável com a remuneração básica, com as seguintes atribuições e competências:

a) solicitar da prestadora de serviços de soluções tecnológicas avançadas e comunicação a constante manutenção dos dados;

b) atender as exigências do Ministério Público, Tribunal de Contas e as normativas pertinentes a transparência;
c) manter o portal transparência atualizado em tempo real; d) inserir no portal todos os dados enviados pelas unidades administrativas; e) receber os e-mails da ouvidoria e encaminhar aos setores pertinentes;
f) atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei n. 13.460 de 2017;
g) receber a manifestação;
h) triar a demanda;
i) gerar protocolo;
j) encaminhar para a unidade administrativa responsável para conhecimento e prestação de esclarecimentos;
k) receber e analisar a resposta;
l) disponibilizar resposta ao demandante;
m) elaborar e publicar relatório de suas atividades para avaliação da qualidade da prestação dos serviços públicos municipais;
n) responder ao demandante no prazo de trinta dias, podendo ser prorrogado de forma justificada por uma única vez;
o) examinar manifestações referentes à prestação de serviços públicos pelas unidades do Poder Executivo Municipal;
p) propor a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões pelos responsáveis pela inadequada prestação do serviço público;
q) produzir estatísticas indicativas do nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados no âmbito do Poder Executivo Municipal;
r) contribuir com a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços públicos;
s) identificar e sugerir padrões de excelência das atividades de ouvidoria do Poder Executivo Municipal;
t) sugerir ao Controlador Geral a propositura de medidas legislativas ou administrativas, visando a corrigir situações de inadequada prestação de serviços públicos;
u) promover capacitação e treinamento relacionados às atividades de ouvidoria;
v) analisar as denúncias e representações recebidas na Controladoria Geral do Município, encaminhando-as, conforme a matéria, às unidades competentes para a adoção das medidas cabíveis;
w) exercer outras atividades afins determinadas pelo superior hierárquico.

**Art. 7º.** Compete à ouvidoria:

a) Promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços púbicos, nos termos da Lei 13.460, de 2017, e suas respectivas alterações;
b) promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
c) receber do cidadão a manifestação, triar a demanda, encaminhar para a unidade administrativa responsável para conhecimento, o qual irá elaborar a resposta, analisar e prestar esclarecimentos, disponibilizar resposta ao demandante, por meio de mecanismos proativos e reativos, no prazo de trinta dias, podendo ser prorrogado de forma justificada por uma única vez;
d) receber os e-mails da ouvidoria, e encaminhar aos setores pertinentes;

e) Receber, analisar e responder às manifestações encaminhadas por usuários ou reencaminhadas por outras ouvidorias;
f) Receber, analisar e responder, denúncias e comunicações, recebidas por qualquer canal de comunicação com o usuário de serviços público;
g) Processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial para o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei 13.460, de 2017;
h) Monitorar e avaliar periodicamente a Carta de Serviços ao Usuário do órgão ou entidade a que esteja vinculada;
i) Exercer a articulação permanente com outras instâncias e mecanismos de participação e controle social;
j) Produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas, bem como propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos; acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula;
k) Exercer ações de mediação e conciliação, bem como outras ações para a solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços e órgãos e entidades, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços públicos;
l) Receber, em grau de recurso, pedidos de acesso à informação, desclassificação e reavaliação de informação classificada;
m) Elaborar e publicar relatório de suas atividades para avaliação da qualidade da prestação dos serviços públicos municipais e apresentar ao Prefeito;
n) auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;

## DO RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES.

### Das regras gerais para tratamento de manifestações

**Art. 8º** A Ouvidoria deverá receber, analisar e responder às manifestações em linguagem simples, clara, concisa e objetiva.

**§1º**. Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta norma sob pena de responsabilidade do agente público.

**§2º**. A solicitação de certificação da identidade do usuário somente poderá ser exigida excepcionalmente, quando necessária ao acesso à informação pessoal própria ou de terceiros.

**§3º.** É vedado às ouvidorias impor ao usuário qualquer exigência relativa à motivação da manifestação.

**§4º.** É vedada a cobrança de qualquer valor aos usuários referentes aos procedimentos de ouvidoria.

**Art. 9º** As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio do sistema fala.BR.

**§ 1º.** A ouvidoria assegurará o acesso ao sistema fala.BR, para que esteja disponível nas páginas principais de seus Portais na rede mundial de computadores.

**§2º.** Sempre que recebida em meio físico, a ouvidoria deverá adicionar a manifestação no sistema fala.BR.

**§3º.** A ouvidoria ao receber manifestações que não se encontrem no âmbito de suas atribuições deverão encaminhá-las para a unidade competente.

**Art. 10°.** A ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até trinta dias contados do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.

**§ 1º.** Recebida a manifestação, a ouvidoria deverá realizar análise prévia e, caso necessário, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

**§ 2º.** Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, em até 30 dias a contar do recebimento da manifestação a ouvidoria deverá solicitar ao usuário pedido de complementação de informações, que deverá ser respondido por este em até 20 dias, sob pena de arquivamento, sem produção de resposta conclusiva.

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

**§ 4º**. As ouvidorias poderão solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder dentro do prazo de até 20 dias, contados do recebimento no setor, prorrogáveis por igual período mediante justificativa expressa, sem prejuízo de norma que estabeleça prazo inferior.

**Art. 11.** A Ouvidoria assegurará ao usuário a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação, nos termos do art. 31 da Lei 12.527 de 2011.

**Parágrafo único.** A preservação da identidade do manifestante dar-se-á com a proteção do nome, endereço e demais dados de qualificação dos manifestantes que serão documentados separadamente, aos quais serão dispensados o tratamento previsto no caput.

**elogio**

**Art. 12** O elogio recebido será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público, bem como às chefias imediatas destes.

**Parágrafo único.** A resposta conclusiva do elogio conterá informação sobre o encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e às suas chefias imediatas.

**reclamação**

**Art. 13.** A reclamação recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

**Parágrafo único**. A resposta conclusiva da reclamação conterá informação sobre a justificativa e/ou decisão administrativa final acerca do caso apontado.

**sugestão**

**Art. 14.** A sugestão recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público que deverá se manifestar acerca da adoção ou não da medida sugerida.

**Parágrafo único.** Caso a medida sugerida seja adotada, a decisão administrativa final informará acerca da forma e dos prazos de sua implantação, bem como dos mecanismos pelos quais o usuário poderá acompanhar a execução da adoção da medida.

**solicitação**

**Art. 15 .** As ouvidorias poderão receber e coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação de tais serviços, bem como auxiliar na detecção e correção de irregularidades na gestão.

**§1º.** As informações de que trata este artigo não se constituem em manifestações passíveis de acompanhamento pelos usuários de serviços públicos.

**§2º.** As informações que constituam comunicações de irregularidade, sempre que contenham indícios suficientes de relevância, autoria e materialidade, poderão ser apuradas mediante procedimento preliminar de investigação.

**denúncias**

**Art. 16.** A denúncia recebida será tratada caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à administração pública chegar a tais elementos.

**§1º.** No caso da denúncia, entende-se por conclusiva a resposta que contenha informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes, sobre os procedimentos a serem adotados e respectivo número que identifique a denúncia junto ao órgão apuratório, ou sobre o seu arquivamento.

**§2º.** Os órgãos apuratórios administrativos internos encaminharão às ouvidorias o resultado final do procedimento de apuração da denúncia, a fim de dar conhecimento ao manifestante acerca dos desdobramentos de sua manifestação.

## DO CONSELHO DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

**Art. 17.** A participação dos usuários dos serviços públicos municipais, com vistas ao acompanhamento da prestação e à avaliação dos serviços prestados, será feita por meio 15 do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, previsto na Lei Federal nº 13.460, de 2017, órgão consultivo, que será regulamentado por Decreto.

**Art. 18.** A Administração Geral manterá instalação em situações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao atendimento presencial e virtual, com espaço físico e infraestrutura tecnológica condizentes ao real volume, para garantir qualidade no atendimento e privacidade aos demandantes.

**Art. 19.** Revogando a disposição em contrário esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogando qualquer disposição acerca do tema existente no Município.

Ministro Andreazza/RO, 19 de agosto de 2025.

JOSE ALVES PEREIRA:31309658234
Assinado de forma digital por JOSE ALVES PEREIRA:31309658234
Dados: 2025.08.20 13:39:39 -03'00'

**JOSÉ ALVES PEREIRA**
Prefeito Municipal

ROSEANE MARIA VIEIRA TAVARES FONTANA:19148011215
Assinado de forma digital por ROSEANE MARIA VIEIRA TAVARES FONTANA:19148011215
Dados: 2025.08.20 15:51:07 -04'00'

**ROSEANE MARIA VIEIRA TAVARES FONTANA**
Procuradora do Município - OAB/RO 2209