

**ESTADO DO AMAZONAS**  
**MUNICÍPIO DE MANAQUIRI**

**GABINETE DO PREFEITO**  
**LEI MUNICIPAL Nº 606 DE 23 DE DEZEMBRO DE 2019**

Dispõe sobre a criação da Ouvidoria Geral do Município de Manaquiri, regulamenta os capítulos III, IV e VI da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que trata sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública de que trata o §3º do art. 37 da Constituição Federal e dá outras providências.

**O PREFEITO MUNICIPAL DE MANAQUIRI**, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo artigo 68, inciso I, da Lei Orgânica do Município,

FAÇO SABER que a Câmara Municipal aprovou e eu sanciono a seguinte

**LEI**

Art.1ºFica criada a Ouvidoria Geral do Município de Manaquiri, identificada pela sigla OGM, órgão de administração superior, vinculada no âmbito do Gabinete do Prefeito, nos termos do inciso I do artigo 15 da Lei Municipal nº 364 de 30 de Dezembro de 2005.

Art. 2º Esta norma regulamenta no Município de Manaquiri, os capítulos III, IV e VI da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

§1ºSujeitam-se ao disposto nesta norma os órgãos da administração direta e indireta, as autarquias, as fundações públicas, empresas públicas e de economia mista, controladas direta ou indiretamente pelo Município e as demais entidades prestadoras de serviços públicos.

§2ºOs órgãos e as entidades da administração pública assegurarão ao usuário de serviços públicos o direito à participação na administração pública direta e indireta, bem como a existência de 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. 3º 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 de serviços públicos;

III – denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação dosórgãos 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 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.

Art. 4º Compete à Ouvidoria:

I – promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei 13.460, de 2017;

II – receber, analisar e responder às manifestações a elas encaminhadas por usuários ou reencaminhadas por outras ouvidorias;

III – exclusivamente, receber, analisar e responder, denúncias e comunicações recebidas por qualquer canal de comunicação com o usuário de serviços público;

IV – 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;

V – monitorar e avaliar periodicamente a Carta de Serviços ao Usuário do órgão ou entidade a que esteja vinculada;

VI – exercer a articulação permanente com outras instâncias e mecanismos de participação e controle social;

VII – 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;

VIII - atuar em conjunto com os demais canais de comunicação com o usuário de serviços públicos, orientando-os acerca do tratamento de reclamações, sugestões e elogios recebidos; e

IX – exercer ações de mediação e conciliação, bem como outras ações para a solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços e órgãos e entidades referidos no §1º do art. 1º desta norma, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços públicos.

Art. 5º Cabe a Ouvidoria Municipal 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 a 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, ressalvados os custos de reprodução de documentos, mídias digitais, postagem e correlatos.

§5º Está isento de ressarcir os custos a que se referem o parágrafo 4º aquele cuja situação econômica não lhe permita fazê-lo sem prejuízo do sustento próprio ou da família nos termos da Lei nº 7.115, de 29 de agosto de 1983.

Art. 6º As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio do sistema informatizado de que trata esta norma.

§ 1º A Ouvidoria assegurará que o acesso ao sistema de que trata o caput esteja disponível na página principal de seus portais na rede mundial de computadores.

§ 2º Sempre que recebida em meio físico, os órgãos e entidades deverão digitalizar a manifestação deverá ser digitalizada e inserida de forma imediata no sistema a que se refere o caput.

Art. 7º Cabe a Ouvidoria 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 Os prazos indicados no caput poderão ser reduzidos em virtude de normas regulamentadoras específicas.

§ 2º Recebida a manifestação, será realizada análise prévia e, caso necessário, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

§ 3º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, em até 30 dias a contar do recebimento da manifestação, deverão ser solicitado ao usuário pedido de complementação de informações, que deverá ser respondido em até 20 dias, sob pena de arquivamento, sem produção de resposta conclusiva.

§ 4º 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.

§ 5º Poderão ser solicitadas informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder dentro do prazo de até vinte dias, contados do recebimento no setor, prorrogáveis por igual período mediante justificativa expressa, sem prejuízo de norma que estabeleça prazo inferior.

Art. 8 A Ouvidoria assegurará ao usuário a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação, nos termos do art. 31 da Lei 12.527/2011.

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.

Art. 9 A Ouvidoria poderá 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.

Art. 10 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 decisão administrativa final acerca do caso apontado.

Art. 11 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.

Art. 12 A denúncia recebida será tratada caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à administração pública chegar a tais elementos.

Art. 13 Ficam criados na estrutura de pessoal da Prefeitura de Manaquiri de que trata a Lei Complementar nº 001/2006, os cargos de provimento em comissão de OUVIDOR GERAL MUNICIPAL, com 01 (uma) vaga e vencimento de R\$ 5.500,00 (cinco mil e quinhentos reais); ASSESSOR DE OUVIDORIA – I, com 02 (duas) vagas e vencimento de R\$ 1.500,00 (um mil e quinhentos reais), e ASSESSOR DE OUVIDORIA – II, com 04 (quatro) vagas e vencimento de R\$ 1.250,00 (um mil e duzentos e cinquenta reais).

§1º Em decorrência da criação dos cargos previstos neste artigo ficam readequadas as simbologias dos cargos em comissão, conforme Anexo I desta Lei.

§2º Os cargos criados no “caput” deste artigo são os descritos no anexo II desta Lei.

Art. 14 As despesas decorrentes da aplicação desta Lei correrão à conta das dotações do Orçamento Geral do Município, ficando o Chefe do Poder Executivo autorizado a abrir créditos suplementares específico se necessários.

Art. 15 O Poder Executivo expedirá normas regulamentar complementares necessárias ao cumprimento do disposto nesta Lei.

Art. 16 Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

GABINETE DO PREFEITO MUNICIPAL DE MANAQUIRI/AM, 23 DE DEZEMBRO DE 2019.

**JAIR AGUIAR SOUTO**

Prefeito Municipal

## ANEXO I

### DA CRIAÇÃO DE CARGOS EM COMISSÃO

Denominação do cargo	Código	Nível	Vagas	Vencimento R\$
OUVIDOR GERAL MUNICIPAL	OGM	CC-1	01	5.500,00
ASSESSOR DE OUVIDORIA – I	AO-I	CC-4	02	1.500,00
ASSESSOR DE OUVIDORIA – II	AO-II	CC-6	04	1.250,00

**JAIR AGUIAR SOUTO**

Prefeito Municipal

**ANEXO II**  
**DESCRIÇÃO DOS CARGOS**

**OUVIDOR GERAL MUNICIPAL**

**1. DESCRIÇÃO SINTÉTICA:**

Compreende as atribuições de Ouvidor Geral da Prefeitura Municipal.

**2. CONDIÇÕES DE TRABALHO:**

Trabalhará em serviços de ações interna e externa no âmbito do município, em regime de tempo integral de dedicação exclusiva.

**3. ATRIBUIÇÕES TÍPICAS:**

I - viabilizar a aproximação do cidadão com o Poder Executivo Municipal, atuando na prevenção e mediação das questões que lhe forem apresentadas;

II - facilitar o acesso do cidadão estimulando a sua participação no tocante à prestação dos serviços públicos da competência do Poder Executivo Municipal;

III - garantir resposta ao cidadão, no menor prazo possível, com clareza e objetividade;

IV - coordenar, supervisionar e dirigir a Ouvidoria Municipal, sugerindo a expedição de instruções quanto aos procedimentos a serem adotados;

V - resguardar o sigilo das manifestações recebidas e suas fontes, quando solicitado;

VI - providenciar a remessa, aos Órgãos ou Entidades competentes, as manifestações recebidas, acompanhando a sua apreciação;

VII - dirigir-se diretamente aos Secretários do Município e dirigentes máximos de Órgãos ou Entidades do Poder Executivo Municipal, por iniciativa própria ou atendendo manifestação do cidadão, para correção de procedimentos, apuração de fatos ou adoção de providências administrativas, inclusive de natureza disciplinar;

VIII - sistematizar e divulgar relatórios periódicos da atuação da Ouvidoria;

IX - analisar os indicadores de avaliação da satisfação do cidadão quanto aos serviços públicos;

X - identificar oportunidades de melhoria na prestação dos serviços públicos municipais e propor soluções;

XI - sugerir modificações de regulamentos e atos normativos, a fim de que os cidadãos sejam atendidos com maior eficiência e civilidade.

**4. REQUISITOS MÍNIMOS PARA PROVIMENTO:**

I - Ser maior de 21 (vinte e um) anos de idade;

II - Não possuir antecedentes criminais que desabone e sua reputação ilibada;

III - Possuir nível superior completo;

IV – Possuir Certificação em Ouvidoria ou experiência comprovada de pelo menos 2 (dois) anos em atividades relacionadas ao atendimento ao usuário de serviços públicos.

**5. PROVIMENTO:**

De livre nomeação e exoneração.

## **ASSESSOR DE OUVIDORIA - I**

### **1. DESCRIÇÃO SINTÉTICA:**

Compreende as atribuições de assessoria técnica e administrativa ao Ouvidor Geral do Município.

### **2. CONDIÇÕES DE TRABALHO:**

Trabalhará em serviços de ações interna e externa no âmbito do município, em regime de tempo integral de dedicação exclusiva.

### **3. ATRIBUIÇÕES TÍPICAS:**

I - Assessorar administrativa nas atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, na articulação das ações programadas de Governo;

II - Auxiliar tecnicamente na implantação de projetos de melhoria e aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados;

III - Desenvolver outras atividades correlatas ao cargo.

### **4. REQUISITOS MÍNIMOS PARA PROVIMENTO:**

I - Ser maior de 21 (vinte e um) anos de idade;

II - Não possuir antecedentes criminais que desabone sua conduta.

III - Possuir escolaridade mínima em nível médio completo;

IV - Experiência comprovada de pelo menos 1 (um) anos em atividades relacionadas ao atendimento ao usuário de serviços públicos ou privados.

### **5. PROVIMENTO:**

De livre nomeação e exoneração.

## **ASSESSOR DE OUVIDORIA - II**

### **1. DESCRIÇÃO SINTÉTICA:**

Compreende as atribuições de assessoria administrativa a Ouvidoria Geral do Município.

### **2. CONDIÇÕES DE TRABALHO:**

Trabalhará em serviços de ações interna e externa no âmbito do município, em regime de tempo integral de dedicação exclusiva.

### **3. ATRIBUIÇÕES TÍPICAS:**

I - Assessorar administrativa nas atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, na articulação das ações programadas de Governo;

II - Auxiliar tecnicamente na implantação de projetos de melhoria e aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados;

III - Desenvolver outras atividades correlatas ao cargo.

### **4. REQUISITOS MÍNIMOS PARA PROVIMENTO:**

I - Ser maior de 18 (dezoito) anos de idade;

II - Não possuir antecedentes criminais que desabone sua conduta.

III - Possuir escolaridade mínima em nível fundamental completo;

**5. PROVIMENTO:**

De livre nomeação e exoneração.

**Publicado por:**  
Wagner de Almeida  
**Código Identificador:**E2DC8D27

---

Matéria publicada no Diário Oficial dos Municípios do Estado do Amazonas no dia 24/12/2019.  
Edição 2514

A verificação de autenticidade da matéria pode ser feita informando o código identificador no site:  
<http://www.diariomunicipal.com.br/aam/>