

Decreto nº 177/2025, de 04 de novembro de 2025.

"Cria a Ouvidoria Geral do Município de Senador La Rocque/MA, no âmbito do Poder Executivo, dispõe sobre a atuação dos responsáveis por ações de Ouvidoria e a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos, e dá outras providências".

O PREFEITO MUNICIPAL DE SENADOR LA ROCQUE/MA, no uso de suas atribuições que lhe são conferidas pela Constituição Federal e Lei Orgânica Municipal e em Decreto Municipal nº 149/2025,

DECRETA:

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º - Este Decreto dispõe sobre a criação, estrutura e funcionamento da Ouvidoria Geral do Município de Senador La Rocque/MA, estabelecendo normas básicas de participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos municipais, nos termos da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 2º - Fica criada, na estrutura administrativa da Prefeitura Municipal de Senador La Rocque/MA, a Ouvidoria Geral do Município, como órgão autônomo de controle e defesa dos direitos e interesses dos cidadãos, quanto à atuação da Administração Pública Municipal.

Parágrafo único - A Ouvidoria Geral do Município de Senador La Rocque/MA constitui-se em canal oficial de interlocução entre o Poder Executivo e a sociedade, responsável pelo recebimento e encaminhamento de solicitações, reclamações, denúncias, sugestões e pedidos de informação relacionados à atuação da Prefeitura.

Art. 3º - A Ouvidoria Geral do Município será assim identificada:

I - denominação: Ouvidoria Geral do Município de Senador La Rocque/MA;

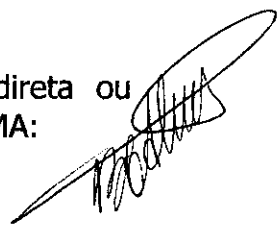
II - sigla: OGMSLR.

Parágrafo único - A Ouvidoria Geral do Município é órgão de assessoramento superior, vinculado à Controladoria Geral do Município, observada sua autonomia funcional.

CAPÍTULO II - DOS DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

Art. 4º - São direitos dos usuários dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela Administração Pública Municipal de Senador La Rocque/MA:

I – ser tratado com respeito, urbanidade e atenção pelos agentes públicos;
II – ter ciência prévia e adequada sobre os serviços prestados, requisitos, prazos e





**SENADOR
LA ROCQUE**

FAZENDO UMA CIDADE MELHOR

formas de acesso;

III – obter informações precisas e atualizadas sobre a tramitação de seus requerimentos e manifestações;

IV – receber resposta conclusiva às suas demandas encaminhadas à Ouvidoria Geral do Município de Senador La Rocque/MA – OGMSLR;

V – ter suas manifestações analisadas de forma imparcial, com observância dos princípios da legalidade, moralidade, publicidade e eficiência;

VI – apresentar sugestões de melhoria dos serviços públicos;

VII – ter garantido o sigilo de seus dados pessoais, quando solicitado ou quando necessário à proteção de sua identidade;

VIII – participar da avaliação e do controle da qualidade dos serviços públicos municipais;

IX – obter cópia de seus registros de atendimento e das respostas emitidas pela Administração, quando solicitado;

X – ter acesso à Carta de Serviços ao Usuário, elaborada e mantida atualizada pela OGMSLR, contendo as informações básicas sobre todos os serviços públicos municipais.

Art. 5º - São deveres dos usuários dos serviços públicos municipais:

I - utilizar de forma responsável os canais de comunicação disponibilizados pela OGMSLR;

II - prestar informações verdadeiras e completas quando do registro de manifestações;

III - respeitar os agentes públicos e os servidores da Ouvidoria;

IV - observar as normas e procedimentos administrativos estabelecidos pela Administração Municipal;

V - acompanhar o andamento de suas manifestações, utilizando os meios de consulta disponibilizados;

VI - contribuir para a melhoria dos serviços públicos, formulando sugestões de aperfeiçoamento e apontando eventuais irregularidades.

Art. 6º - A participação do usuário nos processos de avaliação e aprimoramento dos serviços públicos municipais será incentivada pela OGMSLR, mediante:

I – divulgação de canais de comunicação acessíveis a toda a população;

II – realização de campanhas de orientação e educação cidadã;

III – promoção de consultas públicas e audiências voltadas à melhoria da prestação de serviços;

IV – interlocução permanente com os conselhos municipais e demais instâncias de controle social.

Art. 7º - A OGMSLR deverá assegurar que o atendimento ao usuário seja prestado de forma acessível, simplificada e inclusiva, observadas as condições especiais das pessoas com deficiência, idosos, gestantes e demais grupos vulneráveis.

Art. 8º - O exercício dos direitos previstos neste Capítulo não exclui outros assegurados pela legislação federal, estadual ou municipal, especialmente aqueles constantes da Lei Federal nº 13.460/2017 - Lei de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos.



**SENADOR
LA ROCQUE**
FAZENDO UMA CIDADE MELHOR

CAPÍTULO III - DAS COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Art. 9º - Compete à Ouvidoria Geral do Município de Senador La Roque/MA – OGMSLR:

- I – receber, registrar, analisar, encaminhar e acompanhar as manifestações dos cidadãos relativas à prestação dos serviços públicos municipais, incluindo reclamações, denúncias, elogios, sugestões e solicitações;
- II – promover a mediação e o diálogo entre o cidadão e a Administração Pública Municipal, buscando soluções administrativas para as demandas apresentadas;
- III – propor medidas de aperfeiçoamento da gestão e da prestação dos serviços públicos, com base na análise das manifestações recebidas;
- IV – atuar na prevenção e correção de falhas e omissões na prestação dos serviços;
- V – coordenar e supervisionar o Sistema Municipal de Ouvidorias, quando instituído;
- VI – elaborar relatórios periódicos sobre as atividades da Ouvidoria e encaminhá-los ao Prefeito Municipal e à Controladoria Geral do Município;
- VII – assegurar o cumprimento dos prazos e procedimentos previstos neste Decreto e na legislação aplicável;
- VIII – garantir a confidencialidade das informações e a proteção da identidade do manifestante, quando solicitado;
- IX – promover a transparência e a prestação de contas das ações da Ouvidoria à sociedade;
- X – colaborar com os órgãos de controle interno e externo, fornecendo informações e documentos necessários às atividades de fiscalização.

Art. 10 - Compete ainda à OGMSLR:

- I – orientar os usuários quanto ao correto encaminhamento de suas demandas;
- II – acompanhar a tramitação interna dos processos administrativos relacionados às manifestações;
- III – sugerir à Controladoria Geral e ao Prefeito Municipal medidas de aperfeiçoamento de rotinas, fluxos e procedimentos administrativos;
- IV – propor ações de capacitação e sensibilização voltadas aos servidores sobre a importância do atendimento de qualidade e da escuta ativa do cidadão.

CAPÍTULO IV - DO PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Art. 11 - As manifestações encaminhadas à OGMSLR deverão ser registradas em sistema próprio, com número de protocolo e data de recebimento.

Art. 12 - O prazo máximo para resposta conclusiva ao manifestante será de 30 (trinta) dias, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.

Art. 13 - As manifestações que não se enquadrem na competência da OGMSLR deverão ser encaminhadas ao órgão ou entidade competente, comunicando-se o usuário sobre o encaminhamento.



**SENADOR
LA ROCQUE**

FAZENDO UMA CIDADE MELHOR

Art. 14 - O manifestante poderá acompanhar o andamento de sua solicitação por meio eletrônico, telefone, atendimento presencial ou outros canais disponibilizados pela Ouvidoria.

Art. 15 - É vedado o arquivamento de manifestações sem a devida resposta, ressalvadas aquelas em que não for possível a identificação do interessado ou cuja matéria seja manifestamente improcedente ou repetitiva.

Art. 16 - A OGMSLR poderá solicitar informações e esclarecimentos a quaisquer órgãos ou entidades da Administração Pública Municipal, que deverão responder no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis.

CAPÍTULO V - DO CARGO DE OUVIDOR GERAL

Art. 17 - A Ouvidoria Geral do Município de Senador La Rocque/MA será dirigida por um Ouvidor-Geral, nomeado pelo Prefeito Municipal.

Art. 18 - Compete ao Ouvidor-Geral:

- I – coordenar, planejar e supervisionar as atividades da OGMSLR;
- II – assegurar o cumprimento dos princípios da ética, transparência e imparcialidade nas ações da Ouvidoria;
- III – representar a Ouvidoria perante órgãos e entidades públicas e privadas;
- IV – propor melhorias na legislação municipal relacionada à defesa dos usuários de serviços públicos;
- V – garantir o funcionamento dos canais de atendimento e a divulgação das ações da Ouvidoria;
- VI – encaminhar relatórios de desempenho e indicadores de atendimento à Controladoria Geral e ao Prefeito Municipal.

Art. 19. O Ouvidor-Geral será auxiliado por equipe técnica e administrativa, designada por ato do Prefeito Municipal.

CAPÍTULO VI - DA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Art. 20 - A Ouvidoria Geral do Município de Senador La Rocque/MA contará com estrutura mínima composta por:

- I – Ouvidor-Geral;
- II – Assessoria Técnica;
- III – Setor de Atendimento ao Cidadão;
- IV – Setor de Apoio Administrativo.

Art. 21 - A estrutura organizacional e o quantitativo de cargos serão definidos por ato do Prefeito Municipal, observados os limites da legislação orçamentária e financeira.

CAPÍTULO VII - DOS CANAIS DE ATENDIMENTO E COMUNICAÇÃO



**SENADOR
LA ROCQUE**
FAZENDO UMA CIDADE MELHOR

Art. 22 - A OGMSLR deverá disponibilizar canais permanentes e acessíveis de comunicação com os cidadãos, incluindo:

- I – atendimento presencial na sede da Prefeitura ou em local próprio;
- II – endereço eletrônico (e-mail institucional e sistema digital de manifestações);
- III – atendimento telefônico;
- IV – caixa de sugestões e formulários físicos em unidades de atendimento público;
- V – outros meios que garantam o acesso da população, inclusive em comunidades rurais ou de difícil acesso.

Art. 23 - O horário de funcionamento da OGMSLR será compatível com o expediente da Administração Pública Municipal, devendo ser amplamente divulgado.

Art. 24 - A Ouvidoria deverá assegurar linguagem clara e acessível em todos os seus canais, observando as diretrizes da Lei nº 13.460/2017 e da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação).

CAPÍTULO VIII - DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Art. 25 - A OGMSLR coordenará a elaboração e a atualização da Carta de Serviços ao Usuário, documento que reunirá informações sobre os serviços públicos prestados pelo Município de Senador La Rocque/MA.

Art. 26 - A Carta de Serviços deverá conter, no mínimo:

- I – o rol dos serviços prestados;
- II – os requisitos, documentos e prazos para atendimento;
- III – os locais e formas de acesso aos serviços;
- IV – as etapas dos processos e os meios de acompanhamento;
- V – os padrões de qualidade e prazos de resposta.

Art. 27 - A Carta de Serviços será publicada no sítio eletrônico oficial do Município e disponibilizada em locais de fácil acesso ao público.

CAPÍTULO IX - DO CONSELHO DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 28 - Fica instituído o Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos de Senador La Rocque/MA, órgão consultivo vinculado à OGMSLR, com a finalidade de acompanhar e avaliar a prestação dos serviços públicos municipais.

Art. 29 - O Conselho será composto por representantes da sociedade civil, designados pelo Prefeito Municipal, observando-se critérios de pluralidade e representatividade social.

Art. 30 - Compete ao Conselho:



**SENADOR
LA ROCQUE**
FAZENDO UMA CIDADE MELHOR

- I – propor ações de melhoria na prestação dos serviços públicos;
- II – participar de audiências e consultas públicas;
- III – avaliar relatórios da OGMSLR;
- IV – encaminhar recomendações e sugestões à Administração Pública Municipal.

Art. 31 - O funcionamento, mandato e forma de escolha dos conselheiros serão definidos em ato próprio do Prefeito Municipal.

CAPÍTULO X - DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 32 - A avaliação dos serviços públicos municipais será coordenada pela OGMSLR, em conjunto com a Controladoria Geral do Município, utilizando indicadores de qualidade, eficiência, satisfação e resolutividade.

Art. 33 - As avaliações periódicas subsidiarão o planejamento e a implementação de políticas públicas voltadas à melhoria contínua dos serviços.

Art. 34 - Os resultados das avaliações deverão ser amplamente divulgados em relatórios públicos e no portal de transparência do Município de Senador La Rocque/MA.

CAPÍTULO XI - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 34 - A Prefeitura de Senador La Rocque/MA disponibilizará espaço físico e infraestrutura de apoio necessária ao exercício das atribuições da Ouvidoria Geral do Município de Senador La Rocque/MA.

Art. 35 - É expressamente vedado aos servidores lotados na Ouvidoria Geral divulgar fatos e informações de que tenham tomado conhecimento em razão do exercício de suas atribuições.

Art. 36 - As despesas decorrentes da execução deste Decreto correrão à conta das dotações orçamentárias próprias da Administração Municipal.

Art. 37 - Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Gabinete do Sr. Prefeito Municipal de Senador La Rocque, Estado do Maranhão, aos 04 de novembro de 2025.

BARTOLOMEU GOMES ALVES
Prefeito Municipal