



ESTADO DO MARANHÃO  
PREFEITURA MUNICIPAL DE VILA NOVA DOS MARTÍRIOS  
01.608.475/0001-28  
GABINETE DO PREFEITO

**LEI MUNICIPAL Nº 266/2022, DE 10 DE MAIO DE 2022.**

**DISPÕE SOBRE A CRIAÇÃO DA  
OUVIDORIA GERAL DO  
MUNICÍPIO DE VILA NOVA DOS  
MARTÍRIOS/MA E DÁ OUTRAS  
PROVIDÊNCIAS.**

**JORGE VIEIRA DOS SANTOS FILHO**, Prefeito Municipal de Vila Nova dos Martírios, Estado do Maranhão no uso de suas atribuições legais que lhes são conferidas pelo Art.109, III da Lei Orgânica do município, faço saber, que a Câmara Municipal **Aprovou** e Eu **Sanciono** a seguinte **Lei**:

**CAPÍTULO I  
DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 1º.** Fica criada a Ouvidoria Geral do Município de Vila Nova dos Martírios, vinculada ao Gabinete do Prefeito, 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.

**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;

Avenida Rio Branco, s/n, Centro CEP: 65.924-000  
Fone: (99) 3539-1502





**ESTADO DO MARANHÃO**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE VILA NOVA DOS MARTÍRIOS**  
**01.608.475/0001-28**  
**GABINETE DO PREFEITO**

- 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.** São atribuições da Ouvidoria - Geral do Município:

- I. Atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei nº 13.460, de 26 de junho 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 de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;

Avenida Rio Branco, s/n, Centro CEP: 65.924-000  
Fone: (99) 3539-1502



**ESTADO DO MARANHÃO**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE VILA NOVA DOS MARTÍRIOS**  
**01.608.475/0001-28**  
**GABINETE DO PREFEITO**

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.

**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, entretanto, não cabe 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 da Lei nº 12.527, de 18 de novembro 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 imediatamente à Ouvidoria - Geral do Município, sob pena de responsabilidade do agente faltoso.



ESTADO DO MARANHÃO  
PREFEITURA MUNICIPAL DE VILA NOVA DOS MARTÍRIOS  
01.608.475/0001-28  
GABINETE DO PREFEITO

**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 Vila Nova dos Martírios, E-OUV - <https://vilanovadosmartirios.ma.gov.br/ouvidoria.php>;
- II. por correspondência convencional;
- III. no posto de atendimento presencial exclusivo;
- IV. por endereço eletrônico;
- V. por telefone.

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

**Art. 8º.** Recebida a manifestação, a Ouvidoria deverá classificá-la como reclamação, denúncia, sugestão, elogio e solicitação, de acordo com as definições constantes nesta Lei.

**§ 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.

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

**Parágrafo único.** A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende as seguintes etapas:

- I. recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;
- II. emissão de comprovante de recebimento da manifestação com o respectivo número de protocolo;
- III. análise e obtenção de informações, quando necessário;
- IV. decisão administrativa final;

Avenida Rio Branco, s/n, Centro CEP: 65.924-000

Fone: (99) 3539-1502



ESTADO DO MARANHÃO  
PREFEITURA MUNICIPAL DE VILA NOVA DOS MARTÍRIOS  
01.608.475/0001-28  
GABINETE DO PREFEITO

V. ciência ao usuário.

**Art. 10.** A Ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até 30(trinta) dias contados do recebimento, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período.

**§ 1º.** Recebida a manifestação, a Ouvidoria deverá realizar análise prévia e, caso necessário, no prazo máximo de 05 (cinco) dias, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

**§ 2º.** Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, em até 10 (dez) dias a contar do seu recebimento a Ouvidoria deverá solicitar a complementação de informações que deverá ser atendida em até 20 (vinte) dias, sob pena de arquivamento da manifestação.

**§ 3º.** 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.

**§ 4º.** A Ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente aos agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de 20 (vinte) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

**Art. 11.** Quando a manifestação for denúncia, desde que contenha elementos mínimos de autoria e materialidade, deverá ser encaminhada para o órgão de controle interno e posteriormente ao controle externo para as devidas providências.

**§ 1º.** Esgotado o prazo de que trata essa Lei sem a conclusão do procedimento de apuração da denúncia pelo órgão de controle interno, considera-se como conclusiva a comunicação com o encaminhamento aos órgãos de controle competentes.

**§ 2º.** O órgão de controle interno encaminhará à Ouvidoria - Geral o resultado final do procedimento de apuração da denúncia que deverá dar conhecimento ao usuário acerca dos desdobramentos da sua manifestação.

Avenida Rio Branco, s/n, Centro CEP: 65.924-000  
Fone: (99) 3539-1502



ESTADO DO MARANHÃO  
PREFEITURA MUNICIPAL DE VILA NOVA DOS MARTÍRIOS  
01.608.475/0001-28  
GABINETE DO PREFEITO

**CAPÍTULO IV  
DO RELATÓRIO DE GESTÃO**

**Art. 12.** A Ouvidoria - Geral deverá elaborar, anualmente, no mês de dezembro, relatório de gestão, que irá consolidar 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. 13.** 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. 14.** 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. 15.** – A estrutura da Ouvidoria será composta de:

- I- 01 (um) Ouvidor Geral Municipal;
- II. 01 (um) Assistente de Ouvidoria Municipal.

**§ 1º.** Fica criado o cargo de Ouvidor Municipal que será de provimento em comissão, de livre nomeação e exoneração, o qual responderá pela titularidade e direção da Ouvidoria Geral Municipal.

**§ 2º.** O ocupante do cargo de Ouvidor Geral Municipal deverá possuir nível de escolaridade superior e não possuir antecedentes criminais que desabonem a sua reputação.



**ESTADO DO MARANHÃO**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE VILA NOVA DOS MARTÍRIOS**  
**01.608.475/0001-28**  
**GABINETE DO PREFEITO**

**§ 3º.** O cargo de Assistente de Ouvidoria Municipal será de provimento em comissão, de livre nomeação e exoneração.

**§ 4º.** Os Cargos de Ouvidor Municipal e de Assistente de Ouvidoria Municipal deverão ser exercidos por servidores efetivos do Município.

**§ 5º.** Os servidores efetivos nomeados para os cargos de Ouvidor Municipal e Assistente de Ouvidoria Municipal que tenham remuneração de seus cargos de origem superiores aos cargos mencionados nesse artigo, poderão optar pela remuneração do cargo de origem acrescida de 10% (dez por cento).

**Art. 16.** A Ouvidoria contará com a seguinte estrutura mínima:

I. Espaço físico para atendimento presencial que permita discricção e a manutenção do sigilo do conteúdo das manifestações apresentadas;

II. Sistema informatizado com formulário próprio para permitir que o usuário possa registrar manifestações, relatos e petições a que se refere o inciso I do art. 2º desta norma, que disponha, no mínimo, dos seguintes requisitos:

a) acesso via internet;

b) geração automática de protocolo;

c) meios para acompanhamento do andamento da demanda;

III. controles e registros de acesso; e

IV. meios informatizados que permitam a pseudonimização das demandas recebidas; e

V. Número de telefone e caixa de e-mail institucionais e permanentes com destinação única ao serviço de Ouvidoria.

**§ 1º.** Os dados necessários para assegurar o acesso dos usuários aos meios de comunicação com a Ouvidoria serão publicados no site oficial do (órgão, ente ou entidade), em local de fácil acesso.

**§ 2º.** A ouvidoria contará com corpo de servidores compatível com o adequado exercício das competências previstas nesta norma.

Avenida Rio Branco, s/n, Centro CEP: 65.924-000  
Fone: (99) 3539-1502



**ESTADO DO MARANHÃO**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE VILA NOVA DOS MARTÍRIOS**  
**01.608.475/0001-28**  
**GABINETE DO PREFEITO**

**§ 3º.** Permite-se à Ouvidoria a utilização de base de dados e sistema informatizado cedidos por órgãos públicos, por meio de acordo de cooperação, ou pela filiação a rede de ouvidorias que forneçam esse serviço, desde que obedecidos critérios técnicos que garantam a segurança e o sigilo dos dados.

**CAPÍTULO VI**  
**DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Art. 17.** A Ouvidoria - Geral divulgará no prazo de 60 (sessenta) dias a contar da entrada em vigor desta Lei a sua Carta de Serviços ao Usuário que tem como objetivo informar sobre os serviços prestados pela Ouvidoria, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

**§ 1º.** A Carta de Serviços ao Usuário conterá informações claras e precisas em relação aos serviços da Ouvidoria e atenderá as exigências mínimas previstas no art. 7º da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

**§ 2º.** A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação no sítio eletrônico do Município na internet.

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

**Art. 19.** A instituição de unidades setoriais de Ouvidorias poderá ser feita ato regulamentador específico.

**Art. 20.** Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário.

REGISTRE-SE, PUBLIQUE-SE E CUMPRA-SE

**GABINETE DO PREFEITO MUNICIPAL DE VILA NOVA DOS MARTÍRIOS, ESTADO DO MARANHÃO, 10 DE MAIO DE 2022.**

  
**JORGE VIEIRA DOS SANTOS FILHO**  
**Prefeito Municipal**

Avenida Rio Branco, s/n, Centro CEP: 65.924-000  
Fone: (99) 3539-1502