



PREFEITURA DE
**SENADOR
LA ROCQUE**
FAZENDO UMA CIDADE MELHOR

Decreto nº 190/2026, de 25 de março de 2026.

*Regulamenta, no âmbito do Poder Executivo do Município de Senador La Rocque/MA, a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, institui o **Sistema Municipal de Ouvidoria** e estabelece normas para participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos.*

O PREFEITO MUNICIPAL DE SENADOR LA ROCQUE, ESTADO DO MARANHÃO, no uso de suas atribuições legais e de acordo com a Constituição Federal, Constituição do Estado do Maranhão e Lei Orgânica do Município de Senador La Rocque/MA, RESOLVE O SEGUINTE:

CONSIDERANDO o disposto no art. 37, §3º, da Constituição Federal, que assegura aos usuários dos serviços públicos o direito de participação na administração pública, bem como o acesso a mecanismos de reclamação e avaliação dos serviços prestados;

CONSIDERANDO a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;

CONSIDERANDO a necessidade de estruturar mecanismos institucionais de escuta ativa da população, de melhoria contínua da gestão pública e de fortalecimento do controle social no âmbito da Administração Municipal;

DECRETA:

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º - Este Decreto regulamenta, no âmbito do Poder Executivo do Município de Senador La Rocque/MA, os dispositivos previstos nos Capítulos III, IV e VI da Lei Federal nº 13.460/2017, estabelecendo normas destinadas à participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos municipais.

Art. 2º - Para os fins deste Decreto, consideram-se:

I - Usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público prestado pela Administração Pública Municipal;

II - Ouvidoria Municipal: instância de participação e controle social responsável pelo recebimento, análise, encaminhamento e resposta às manifestações relativas à prestação de serviços públicos municipais;

III - Sistema Municipal de Ouvidoria: conjunto integrado de unidades de ouvidoria que atuam de forma coordenada no âmbito do Poder Executivo Municipal;



IV - Manifestação: comunicação do usuário à administração pública contendo reclamação, denúncia, sugestão, elogio ou solicitação de providências relativas à prestação de serviços públicos;

V - Decisão administrativa final: resposta conclusiva fornecida ao usuário acerca da manifestação apresentada.

CAPÍTULO II DO SISTEMA MUNICIPAL DE OUVIDORIA

Art. 3º - Fica instituído o Sistema Municipal de Ouvidoria do Poder Executivo de Senador La Rocque/MA, composto por:

I - Ouvidoria-Geral do Município, como unidade central do sistema, vinculada à Controladoria-Geral do Município;

II - Ouvidorias Setoriais, quando instituídas, vinculadas às Secretarias Municipais e demais órgãos da Administração Direta.

§1º - A Ouvidoria-Geral do Município exercerá a coordenação, supervisão técnica, padronização de procedimentos e integração das atividades das unidades setoriais.

§2º - As ouvidorias setoriais atuarão de forma articulada com a Ouvidoria-Geral, devendo encaminhar informações e dados estatísticos das manifestações recebidas.

CAPÍTULO III DAS COMPETÊNCIAS

Art. 4º - Compete à Ouvidoria-Geral do Município:

I - receber, registrar, analisar e encaminhar as manifestações dos usuários dos serviços públicos municipais;

II - acompanhar o tratamento e a solução das manifestações apresentadas;

III - promover a mediação entre o cidadão e os órgãos da Administração Municipal;

IV - estabelecer normas, procedimentos e fluxos para o funcionamento do Sistema Municipal de Ouvidoria;

V - promover a capacitação de servidores responsáveis pelo atendimento das manifestações;

VI - manter sistema informatizado para registro, controle e acompanhamento das manifestações;

VII - elaborar relatórios estatísticos e relatórios anuais de gestão da ouvidoria;

VIII - promover avaliações periódicas sobre a qualidade dos serviços públicos prestados;

IX - propor medidas administrativas destinadas à melhoria dos serviços públicos municipais.

Art. 5º - Compete às Ouvidorias Setoriais, quando instituídas:



- I - receber e registrar manifestações relativas às suas áreas de atuação;
- II - encaminhar as demandas aos setores responsáveis para análise e resposta;
- III - acompanhar a solução das manifestações recebidas;
- IV - encaminhar periodicamente à Ouvidoria-Geral informações e relatórios sobre as atividades realizadas;
- V - atuar de forma integrada com a Ouvidoria-Geral na melhoria da prestação dos serviços públicos.

CAPÍTULO IV DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO

Art. 6º - As manifestações dos usuários poderão ser apresentadas por meio dos seguintes canais:

- I - formulário eletrônico disponível no portal oficial da Prefeitura;
- II - atendimento telefônico;
- III - atendimento presencial;
- IV - outros canais oficiais de comunicação instituídos pela Administração Municipal.

§1º - A manifestação deverá conter informações mínimas que possibilitem sua análise e encaminhamento ao setor competente.

§2º - O sistema de atendimento deverá possibilitar ao usuário acompanhar o andamento de sua manifestação, mediante protocolo ou outro meio de identificação.

Art. 7º - O prazo para envio da resposta conclusiva ao usuário será de até 30 (trinta) dias, contados do registro da manifestação, podendo ser prorrogado por igual período mediante justificativa expressa.

CAPÍTULO V DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Art. 8º - A Administração Municipal deverá elaborar e divulgar, por meio da Ouvidoria-Geral, a Carta de Serviços ao Usuário, contendo informações claras e atualizadas acerca dos serviços prestados pelo Município.

Parágrafo único - A Carta de Serviços deverá conter, no mínimo:

- I - descrição dos serviços prestados;
- II - formas de acesso aos serviços;
- III - requisitos e documentos necessários;
- IV - prazos de atendimento;
- V - canais de comunicação com a administração pública;
- VI - direitos e deveres dos usuários.

CAPÍTULO VI



PREFEITURA DE
**SENADOR
LA ROCQUE**
FAZENDO UMA CIDADE MELHOR

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 9º - Os responsáveis pelas atividades de ouvidoria serão designados dentre servidores da Administração Pública Municipal, preferencialmente com formação superior e conhecimento ou experiência nas atividades de ouvidoria, atendimento ao cidadão ou controle interno.

Art. 10 - A Ouvidoria-Geral do Município elaborará relatório anual de gestão, contendo análise estatística das manifestações recebidas e recomendações para melhoria da prestação dos serviços públicos, devendo encaminhá-lo ao Chefe do Poder Executivo e disponibilizá-lo no Portal da Transparência do Município.

Art. 11 - Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

**Gabinete do Sr. Prefeito Municipal de Senador La Rocque do Estado do Maranhão
aos 25 de março de 2026.**



BARTOLOMEU GOMES ALVES
Prefeito Municipal