



ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
MUNICÍPIO DE MACUCO  
PODER LEGISLATIVO  
"MACUCO – CAPITAL ESTADUAL DO LEITE"

**DECRETO LEGISLATIVO N.º 515/2024**

**INSTITUI E REGULAMENTA A OUVIDORIA DA  
CÂMARA MUNICIPAL DE MACUCO/RJ, O SERVIÇO  
DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC) E DÁ  
OUTRAS PROVIDÊNCIAS**

O PRESIDENTE DO PODER LEGISLATIVO DO MUNICÍPIO DE MACUCO-RJ, no uso das atribuições constitucionais, legais, regimentais e demais atos normativos que lhe são conferidos, em conformidade com o disposto nas Leis Federais nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 e nº 13.460, de 26 de junho de 2017, após apreciação do Plenário,

**DECRETA:**

**CAPÍTULO I**

**DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

**Art. 1º.** Este Decreto institui e regulamenta, no âmbito do Poder Legislativo Municipal, a Ouvidoria da Câmara Municipal de Macuco/RJ e o Sistema de Informação ao Cidadão (SIC), em conformidade com o disposto nas Leis Federais nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 e nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

**Art. 2º.** Para os efeitos deste Decreto, considera-se:

I – ouvidoria pública: 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 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 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;





**ESTADO DO RIO DE JANEIRO**  
**MUNICIPIO DE MACUCO**  
**PODER LEGISLATIVO**  
"MACUCO – CAPITAL ESTADUAL DO LEITE"

**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 Estado 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.

## **CAPÍTULO II**

### **DA COMPETÊNCIA DA OUVIDORIA PÚBLICA**

**Art. 3º.** Compete à unidade de 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;



**ESTADO DO RIO DE JANEIRO**  
**MUNICIPIO DE MACUCO**  
**PODER LEGISLATIVO**  
"MACUCO – CAPITAL ESTADUAL DO LEITE"

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 o Poder Legislativo Municipal, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços públicos.

**Art. 4º.** A função do titular da unidade de ouvidoria é privativa de servidor público, designado mediante Portaria.

**Parágrafo Único.** A função de Ouvidor deverá estar diretamente vinculada à autoridade máxima do Poder Legislativo Municipal.

### **CAPÍTULO III**

#### **DO RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES**

##### **Seção I**

##### **Das regras gerais para tratamento de manifestações**

**Art. 5º.** A Ouvidoria pública 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 São vedadas às ouvidorias públicas impor ao usuário quaisquer exigências relativas à motivação da manifestação.

§4º Os procedimentos de ouvidoria de que trata esta norma são gratuitos, sendo vedada a cobrança de quaisquer valores ao usuário.

**Art. 6º.** As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio do sistema informatizado.

§ 1º Sempre que recebida em meio físico, o órgão deverá digitalizar a manifestação e promover a sua inserção imediata no sistema a que se refere o caput.

§ 2º A ouvidoria pública que receber manifestação que não se encontre no âmbito de suas atribuições deverá encaminhá-la para a unidade competente.



**ESTADO DO RIO DE JANEIRO**  
**MUNICIPIO DE MACUCO**  
**PODER LEGISLATIVO**  
"MACUCO – CAPITAL ESTADUAL DO LEITE"

**Art. 7º.** A ouvidoria pública deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até 30 (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, a ouvidoria pública deverá realizar 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, a ouvidoria pública deverá solicitar ao usuário pedido de complementação de informações no prazo de até 30 dias a contar do recebimento da manifestação.

§ 4º O pedido de complementação de informações poderá ser feito apenas uma vez, e deverá solicitar todas as informações necessárias à análise da manifestação.

§ 5º 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.

§ 6º A ausência de complementação da informação do usuário no prazo de 20 dias acarretará o arquivamento da manifestação, sem produção de resposta conclusiva.

§ 7º A ouvidoria pública poderá solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder dentro do prazo de 5 (cinco) dias, contados do recebimento no setor, prorrogáveis por igual período mediante justificativa expressa, sem prejuízo de norma que estabeleça prazo inferior.

**Art. 8º.** 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 denunciante, aos quais serão dispensados o tratamento previsto no caput.

## **Seção II**

### **Do elogio, da reclamação e da sugestão**

**Art. 9º.** 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.





**ESTADO DO RIO DE JANEIRO**  
**MUNICIPIO DE MACUCO**  
**PODER LEGISLATIVO**  
"MACUCO – CAPITAL ESTADUAL DO LEITE"

**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 possibilidade de adoção da medida sugerida.

**Parágrafo Único.** Caso seja possível a adoção da medida sugerida, 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.

**Art. 12.** 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.

### **Seção III**

#### **Das denúncias**

**Art. 13.** A denúncia recebida será conhecida caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à administração pública chegar a tais elementos.

**Parágrafo Único.** No caso da denúncia, entende-se por conclusiva a resposta que contenha informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento.

### **CAPÍTULO IV**

#### **DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)**

**Art. 14.** Fica instituído o SIC no âmbito do Poder Legislativo do Município de Macuco, estruturado e representado através de servidor designado através de Portaria.



**ESTADO DO RIO DE JANEIRO**  
**MUNICIPIO DE MACUCO**  
**PODER LEGISLATIVO**  
"MACUCO – CAPITAL ESTADUAL DO LEITE"

**Art. 15.** O SIC terá como objetivos específicos:

- I - atender e orientar o público quanto ao acesso à informação;
- II - receber e registrar os pedidos de acesso à informação; e
- III - informar sobre a tramitação das solicitações.

**Art. 16.** Compete ao SIC:

- I - o recebimento do pedido de acesso a informações e, sempre que possível, o fornecimento imediato da informação;
- II - o registro das solicitações de acesso a informações em sistema eletrônico específico e a entrega de número do protocolo, que conterà a data de apresentação do pedido;
- III - o encaminhamento do pedido ao órgão ou entidade responsável pelo fornecimento da informação, quando couber;
- IV - acompanhar e cobrar o cumprimento dos prazos;
- V - zelar pelo conteúdo e qualidade da resposta;
- VI - disponibilizar a resposta encaminhada pela unidade responsável ao cidadão solicitante, no que couber.

**Art. 17.** O SIC será oferecido nas modalidades presencial e virtual.

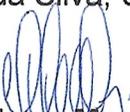
§ 1º - Na modalidade presencial, o SIC será operacionalizado diretamente no prédio da Câmara Municipal de Macuco.

§ 2º - Na modalidade virtual, o SIC será disponibilizado em seção específica no sítio da Câmara Municipal de Macuco.

**DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS**

**Art. 18.** Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições anteriores em contrário.

Plenário Luiz Paulo Vogas da Silva, 09 de junho de 2024.

  
**Marcelo Abreu Mansur**  
**PRESIDENTE**