



LEI Nº 2.766, DE 29 DE OUTUBRO DE 2025

PUBLICADO

Em 29/10/2025

Publ. nº 1783

Dispõe sobre os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos do Poder Executivo de que trata a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

A PREFEITA MUNICIPAL DE SAQUAREMA, Estado do Rio de Janeiro. Faço saber que a Câmara Municipal aprovou e eu sanciono a seguinte Lei:

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Esta Lei estabelece os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos prestados pela Administração Pública Municipal de que trata a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

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 ou 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, 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;

VI- denúncia: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

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.



CAPÍTULO II DA OUVIDORIA

Art. 3º A Ouvidoria, vinculada à Secretaria Municipal de Transparência e Integridade, será o órgão responsável, prioritariamente, pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados pelos órgãos e pelas entidades da Administração Pública.

Art. 4º Poderão ser instituídas, por meio de Decreto, unidades setoriais de ouvidorias nos órgãos ou entidades da Administração Pública ou designado servidor para realização de atividades de ouvidoria.

Parágrafo único. As unidades setoriais de ouvidorias serão diretamente subordinadas à autoridade máxima do órgão ou da entidade.

Seção I Das Atribuições

Art. 5º São atribuições da Ouvidoria:

- I- atuar para atendimento dos direitos dos usuários de serviços públicos;
- 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 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- promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Seção II Da Estrutura Administrativa

Art. 6º A Ouvidoria contará com um Ouvidor designado pela chefia do Poder Executivo.

Art. 7º A Ouvidoria atuará por:

- I- iniciativa própria;
- II- solicitação da chefia do Poder Executivo ou dos secretários municipais;
- III- em decorrência de denúncias, reclamações, solicitação ou sugestão de qualquer

pessoa, física, jurídica ou entidade.

Seção III Das Manifestações

Art. 8º A Ouvidoria deverá receber, analisar e responder as manifestações em linguagem clara e objetiva.

§ 1º As manifestações deverão ser identificadas, não cabendo 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 norma de regência.

§ 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.

Art. 9º As manifestações poderão ser apresentadas por meio dos seguintes canais de comunicação:

I- por meio de formulário eletrônico, disponível no portal do Município;

II- por correspondência convencional;

III- no posto de atendimento presencial da Ouvidoria.

Parágrafo único. A manifestação feita verbalmente será, imediatamente, reduzida a termo, gerando protocolo para acompanhamento do manifestante.

Art. 10 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. 11 O procedimento de análise das manifestações observará os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução, devendo ser dado ciência ao usuário da decisão final.

Art. 12 A Ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas em prazo razoável.

Art. 13 Quando a manifestação for denúncia, desde que contenha elementos mínimos de autoria e materialidade, deverá ser encaminhada para o órgão competente para as devidas providências.

Seção IV **Do Relatório de Gestão**

Art. 14 A Ouvidoria deverá elaborar relatório de gestão que consolidará 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.

CAPÍTULO III **DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**

Art. 15 Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário com o objetivo de informar os serviços prestados, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Art. 16 A Carta de Serviços ao Usuário especificará, com relação a cada um dos serviços prestados, informações claras e precisas relacionadas a:

- I- serviços oferecidos;
- II- requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;
- III- principais etapas para processamento do serviço;
- IV- previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
- V- forma de prestação do serviço;
- VI- locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

Parágrafo único. A Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar, também, os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

- I- prioridades de atendimento;
- II- previsão de tempo de espera para atendimento;
- III- mecanismos de comunicação com os usuários;
- IV- procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários;
- V- mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.



Art. 17 A Carta de Serviços ao Usuário deverá ser atualizada sempre que houver alteração com relação à prestação do serviço público.

Art. 18 A Carta de Serviços ao Usuário ficará disponível no sítio eletrônico da administração pública municipal.

CAPÍTULO IV **DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS**

Art. 19 Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei avaliarão, com periodicidade mínima anual, os serviços prestados, nos seguintes aspectos:

- I- satisfação do usuário com o serviço prestado;
- II- qualidade do atendimento prestado ao usuário;
- III- cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;
- IV- quantidade de manifestações de usuários;

V- medidas adotadas pela Administração Pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

Art. 20 A avaliação será feita por meio de pesquisa de satisfação e os resultados estatísticos serão disponibilizados no sítio eletrônico da administração pública municipal, incluindo o *ranking* daqueles com maior incidência de reclamação dos usuários.

Parágrafo único. O resultado da avaliação servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.

CAPÍTULO V **DISPOSIÇÕES FINAIS**

Art. 21 O Conselho de Usuários e o sistema de avaliação dos serviços oferecidos serão instituídos por meio de instrumento próprio.

Art. 22 As autoridades ou servidores dos órgãos e entidades abrangidos por esta Lei colaborarão e prestarão informações à Ouvidoria nos assuntos que lhe forem pertinentes.

Art. 23 Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Saquarema, 29 de outubro de 2025.


Lucimar Pereira Vidal da Costa
Prefeita