
**ESTADO DO AMAZONAS
MUNICÍPIO DE JUTAI**

**GABINETE DA PREFEITA
LEI MUNICIPAL Nº 296, DE 14 DE MARÇO DE 2025.**

“CRIAÇÃO E IMPLEMENTAÇÃO DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE JUTAI-AM, NO ÂMBITO DO PODER EXECUTIVO, A RESPEITO DA ATUAÇÃO DOS RESPONSÁVEIS POR AÇÕES DE OUVIDORIA E A PARTICIPAÇÃO, PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.”

A PREFEITA DO MUNICÍPIO DE JUTAI, Estado do Amazonas, a **Sra. MERCEDES MENDES VARGAS**, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo art. 13, inciso I, da Lei Orgânica do Município **FAZ SABER** a todos os habitantes da Cidade de Jutai que a Câmara Municipal de Jutai aprovou na 02ª Sessão Ordinária, realizada no dia 25 de fevereiro de 2025, e EU sanciono a seguinte:

LEI

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º - Fica criada a Ouvidoria Geral do Município de Jutai (AM), órgão integrante da Controladoria Geral do Município de Jutai (AM), sendo responsável, prioritariamente, pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública municipal, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública, nos termos da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 2º - A Ouvidoria Geral do Município de Jutai (AM) é um órgão de interlocução entre o Poder Executivo Municipal e a sociedade, constituindo-se um canal aberto para o recebimento de solicitações, pedidos de informações, reclamações, sugestões e quaisquer outros encaminhamentos da sociedade, desde que relacionados à atuação da administração pública municipal.

Art. 3º - A Ouvidoria Geral do Município de Jutai (AM) será assim identificada:

I - nome da unidade: Ouvidoria Geral do Município de Jutai (AM); e

II - sigla: OGMJ.

Art. 4º - 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, 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 prestado direta ou indiretamente pela administração pública municipal;

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 pela administração pública municipal;

VIII - Elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

IX - Solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da administração pública municipal;

X - Informação: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato;

XI - Documento: unidade de registro de informações, qualquer que seja o suporte ou formato;

XII - Informação sigilosa: aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado;

XIII - Informação pessoal: aquela relacionada à pessoa natural identificada ou identificável;

XIV - tratamento da informação: conjunto de ações referentes à produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transporte, transmissão, distribuição, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação, destinação ou controle da informação;

XV - Disponibilidade: qualidade da informação que pode ser conhecida e utilizada por indivíduos, equipamentos ou sistemas autorizados;

XVI - Autenticidade: qualidade da informação que tenha sido produzida, expedida, recebida ou modificada por determinado indivíduo, equipamento ou sistema;

XVII - Integridade: qualidade da informação não modificada, inclusive quanto à origem, trânsito e destino;

XVIII - Primariedade: qualidade da informação coletada na fonte, com o máximo de detalhamento possível, sem modificações.

CAPÍTULO II

DOS DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

Art. 5º - O usuário tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo cada agente público, órgão e entidade prestador de serviços públicos:

I - agir com urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento ao usuário;

II - presumir a boa-fé do usuário;

III - atender por ordem de chegada, ressalvados os casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;

IV - zelar pela adequação entre meios e fins, sem impor exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;

- V** - tratar com igualdade os usuários, vedada qualquer tipo de discriminação;
- VI** - cumprir prazos e normas procedimentais;
- VII** - observar horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;
- VIII** - adotar medidas para resguardar a saúde e a segurança do usuário;
- IX** - autenticar documentos diretamente, à vista dos originais apresentados pelo usuário, sem exigir reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida quanto à autenticidade;
- X** - manter instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;
- XI** - contribuir para a eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;
- XII** - aplicar soluções tecnológicas a fim de simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário, de modo a proporcionar melhores condições para o compartilhamento das informações;
- XIII** - utilizar linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;
- XIV** - não exigir nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada pelo usuário;
- XV** - permitir ao usuário o acompanhamento da prestação e a avaliação dos serviços públicos;
- XVI** - facultar ao usuário obter e utilizar os serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos;
- XVII** - propiciar o acesso e a obtenção de informações relativas ao usuário, constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X do caput do art. 5º da Constituição Federal, na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;
- XVIII** - proteger informações pessoais, nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 2011;
- XIX** - expedir atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidades em geral;
- XX** - fornecer informações precisas, respondendo adequadamente às solicitações;
- XXI** - conhecer as competências locais e os serviços prestados pela Prefeitura;
- XXII** - ter boa redação, capacidade de comunicação e síntese; e
- XXIII** - ter sensibilidade social.

Art. 6º - A identificação completa do usuário não é obrigatória, mas é desejável na medida em que contribui com a instrução das manifestações.

§ 1º - O anonimato será garantido quando solicitado, nos termos da Lei.

§ 2º - A identificação do usuário seguirá a seguinte denominação:

I - identificada: quando o cidadão informa um meio de contato e autoriza sua identificação;

II - sigilosa: quando o cidadão informa um meio de contato e solicita que seja guardado sigilo sobre a sua identificação; e

III - anônima: quando o cidadão não informa um meio de contato.

§ 3º - Entende-se como meio de contato, para fins de identificação do usuário, o seu

endereço, número de telefone e/ou celular e e-mail.

Art. 7º - São deveres do usuário:

I - utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;

II - fornecer as informações pertinentes ao serviço prestado, quando solicitadas, ou de ofício, quando imprescindível;

III - colaborar para a adequada prestação do serviço; e

IV - preservar as condições dos bens públicos, por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata esta Lei.

CAPÍTULO III

COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE JUTAI (AM)

Art. 8º - Compete à Ouvidoria Geral do Município de Jutai (AM):

I - receber, analisar e encaminhar aos órgãos competentes as manifestações da sociedade que lhe forem dirigidas, em especial aquelas sobre:

a) violação ou qualquer forma de discriminação atentatória dos direitos e liberdades

fundamentais;

b) ilegalidades, atos de improbidade administrativa e abuso de poder; e

c) mau funcionamento dos serviços municipais e administrativos da Prefeitura de Jutai (AM);

II - dar prosseguimento às manifestações recebidas;

III - informar ao cidadão ou à entidade sobre qual órgão a que deverá dirigir-se, quando manifestações não forem de sua competência;

IV - organizar os mecanismos e canais de acesso dos interessados aos seus serviços de sua competência;

V - facilitar o amplo acesso do usuário aos serviços de sua competência, simplificando

seus procedimentos e orientando os cidadãos sobre os meios de formalização das mensagens a serem encaminhadas à Ouvidoria Geral;

VI - acompanhar as manifestações encaminhadas pela sociedade civil à Prefeitura de Jutai (AM);

VII - conhecer as opiniões e necessidades da sociedade para sugerir à Prefeitura de

Jutai (AM) as mudanças por ela almejadas; e

VIII - auxiliar na divulgação dos trabalhos da Prefeitura de Jutai (AM), dando conhecimento aos cidadãos dos canais de comunicação e dos mecanismos de

participação disponíveis.

§ 1º - O acesso do usuário a informações será regido pelos termos da Lei Federal nº

12.527, de 2011, devendo ser observado o prazo máximo de 20 (vinte) dias para responder os pedidos de acesso à informação, devendo este prazo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente.

§ 2º - Não serão objeto de apreciação, por parte da Administração Municipal, as questões pendentes de decisão judicial.

§ 3º - Os servidores que trabalham junto ao órgão devem garantir o sigilo e anonimato

dos processos, devendo a Ouvidoria Geral do Município de Jutai (AM) ser um canal isento de ameaças de vazamento de informações.

Art. 9º - O cidadão poderá tratar junto à Ouvidoria Geral do Município de Jutai (AM), os assuntos abaixo elencados, sendo esta lista exemplificativa:

I - qualidade de atendimento dos agentes públicos municipais;

II - impostos e taxas municipais;

III - morosidade na conclusão de processos e procedimentos administrativos;

IV - fiscalização e gestão urbanística;

V - trânsito e transportes públicos locais;

VI - poda de árvore e limpeza de terreno particular;

VII - falta de médicos e medicamentos;

VIII - perturbação do sossego;

IX - buracos em vias públicas;

X - direitos, deveres e obrigações do servidor público e do agente político;

XI - tratamento e coleta de lixo; e

XII - sugestões de projetos de lei.

CAPÍTULO IV

DO PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO A SER APLICADO PELOS RESPONSÁVEIS POR AÇÕES DE OUVIDORIA

Art. 10 - O responsável por ações de Ouvidoria deverá receber, analisar e responder a manifestação do usuário e deverá classificá-la como reclamação, denúncia, sugestão, elogio ou solicitação, de acordo com as definições constantes nesta Lei.

§1º - Os órgãos e entidades que possam receber denúncias de irregularidades praticadas contra a Administração Pública Municipal deverão encaminhá-las imediatamente ao órgão central (Ouvidoria Geral) e não poderão dar publicidade do conteúdo da denúncia ou do elemento de identificação do denunciante, sob pena de responsabilidade.

§2º - O procedimento de análise das manifestações observará os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

Art. 11 - Fica permitida a recepção eletrônica de manifestações, com ampla divulgação e acessibilidade, sem prejuízo de outras mídias de acesso.

Art. 12 - O responsável por ações de Ouvidoria deverá assegurar ao usuário a

proteção de sua identidade e demais atributos de identificação, nos termos do art. 31 da Lei Federal nº 12.527, de 2011.

Parágrafo único. A preservação da identidade do usuário inclui a proteção do seu nome, endereço e demais dados, os quais serão documentados separadamente.

Art. 13 - As manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral poderão ser encerradas nas seguintes hipóteses:

I - quando não for da competência da Administração Pública Municipal;

II - quando não apresentar elementos mínimos indispensáveis à sua apuração; e

III - quando o denunciante:

a) deixar de expor os fatos conforme a verdade;

b) deixar de proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;

c) agir de modo temerário; e

d) deixar de prestar as informações complementares no prazo de 10 (dez) dias.

Art. 14 – No menor prazo possível, no limite de até 30 (trinta) dias, contado da data do recebimento da manifestação, o responsável por ações de Ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações do usuário.

§1º - A resposta sobre o encaminhamento e acompanhamento do procedimento deverá ser fornecida ao usuário no prazo de até 20 (vinte) dias, contado da data do recebimento da manifestação, prorrogável por até 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa.

§2º - Recebida a manifestação, a Ouvidoria Geral deverá realizar análise prévia como disposto no art. 10 desta Lei e, caso necessário, no prazo máximo de 5 (cinco) dias, poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente aos agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula;

§3º - O pedido de informações e esclarecimentos previsto no parágrafo anterior deve ser respondido pelo órgão ou entidade diretamente para a Ouvidoria Geral, no prazo de 10 (dez) dias, prorrogável por período igual, de forma justificada.

§4º - Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, em até 10 (dez) dias do recebimento, a Ouvidoria deverá solicitar a complementação de informações, que deverá ser atendida pelo requerente em até 10 (dez) dias, sob pena de arquivamento da manifestação.

§5º - O pedido de complementação de informações ao usuário interrompe uma vez o prazo previsto no *caput* deste artigo, que passará a contar novamente a partir da complementação de informações do usuário, sem prejuízo de complementações supervenientes.

Art. 15 - Durante a tramitação do processo é assegurado ao interessado:

I - fazer-se assistir, facultativamente, por advogado, salvo quando obrigatória a representação, por força de lei;

II - ter vista dos autos e obter cópia dos documentos nele contidos;

III - ter ciência da tramitação do processo e das decisões nele proferidas, inclusive da respectiva motivação e das opiniões divergentes;

IV - formular alegações e apresentar documentos, que, juntados aos autos, serão apreciados pelo órgão responsável pela apuração dos fatos.

Art. 16 - O órgão responsável pela apuração de infração às normas desta lei deverá proferir a decisão que, conforme o caso poderá determinar:

I - o arquivamento dos autos;

II - o encaminhamento dos autos aos órgãos competentes para apurar os ilícitos administrativo, civil e criminal, se for o caso;

III - a elaboração de sugestões para melhoria dos serviços públicos, correções de erros, omissões, desvios ou abusos na prestação dos serviços, prevenção e de atos e procedimentos incompatíveis com as normas desta lei, bem como proteção dos direitos dos usuários.

CAPÍTULO V

DOS RECURSOS

Art. 17 - Se o pedido de acesso à informação for negado, a Ouvidoria deverá fornecer ao requerente a informação completa da decisão de negativa de acesso por meio de certidão.

Art. 18 - Poderá o requerente interpor recurso da negativa de acesso à informação no prazo de 30 (trinta) dias contados do recebimento da negativa junto a Comissão de Avaliação e Monitoramento do Acesso à Informação deste município.

§1º - A Comissão de Avaliação e Monitoramento do Acesso à Informação (CAMAI) será regulamentada por Decreto.

§2º - A CAMAI deverá responder ao recurso interposto pelo usuário no prazo máximo de 5 (cinco) dias.

Art. 19 - Da resposta ao recurso previsto no artigo anterior poderá o requerente interpor novo recurso junto a Comissão Mista de Julgamento de Recursos de Acesso à Informação.

§1º - A Comissão Mista de Julgamento de Recursos de Acesso à Informação (CMJRAI) será regulamentada por Decreto.

§2º - O prazo de interposição do recurso previsto no *caput* será de 10 (dez) dias corridos, contado da data em que foi enviada a resposta da decisão da 1ª instância pela CAMAI (e-mail ou sistema).

§3º - O tempo para resposta ao recurso de 2ª instância é de até 5 (cinco) dias corridos.

§4º - Em casos excepcionais, que exijam esclarecimentos adicionais dos órgãos ou entidades envolvidos, o pedido de complementação de informações interrompe uma vez o prazo previsto no §2º do artigo 18 e §3º do artigo 19, que passará a contar novamente a partir da resposta adicional.

CAPÍTULO VI

DA ESTRUTURA ADMINISTRATIVA DA OUVIDORIA

Art. 20 – A estrutura administrativa da Ouvidoria Geral do Município, vinculada à Controladoria Geral do Município, será composta por 03 (três) servidores, inicialmente, recrutados no quadro de pessoal da Administração Pública Municipal de livre nomeação e exoneração do(a) Prefeito(a).

§1º - Dentre os servidores designados pelo(a) Prefeito(a), 01 (um) será denominado(a) Ouvidor(a) Geral, 1 (um) será denominado Diretor(a) da Ouvidoria e 01 (um) Assessor(a) Técnico(a), passando a integrar o Anexo IV do Plano de Cargos e Salários dos Servidores da Prefeitura Municipal de Jutai (AM).

Art. 21 - A permanência no cargo de Ouvidor(a) Geral será de 2 (dois) anos consecutivos, podendo este prazo ser prorrogado, única vez, por igual período.

§1º - A proposta de recondução prevista no *caput* será efetivada no prazo mínimo de trinta dias e máximo de sessenta dias, antes do término de seu exercício, acompanhada dos seguintes documentos:

I - relatório, com balanço do período de gestão, contendo as ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las responsáveis pela implementação e os respectivos prazos.

§2º - O titular que for exonerado ou dispensado do cargo ou função, inclusive a pedido, só poderá voltar a ocupá-lo após o interstício de dois anos.

§3º - Finda a recondução referida no *caput*, se a manutenção do titular da unidade de ouvidoria for imprescindível para a finalização de trabalhos considerados relevantes, o dirigente máximo do órgão ou entidade poderá prorrogar a titularidade por mais um ano, mediante decisão fundamentada que contenha o plano de ações correspondente.

§4º - O(A) Ouvidor(a) Geral será substituído(a), nos seus impedimentos, por um(a) servidor(a) efetivo(a) municipal, com conhecimentos sobre o papel da Ouvidoria Geral e seu funcionamento.

§5º - Em caso de férias ou afastamento de até 60 (sessenta) dias, o(a) Chefe do Poder Executivo Municipal designará um(a) substituto(a).

Art. 22 - O perfil do(a) Ouvidor(a) Geral deverá contemplar:

- I - conduta ética;
- II - perfil autônomo, proativo e transparente;
- III - imparcialidade;
- IV - competência técnica e gerencial; e
- V - sigilo e resguardo que a posição exige.

Art. 23 – A(o) Ouvidor(a) Geral compete:

I - receber e apurar as reclamações e denúncias, quanto à atuação do Poder Público

Municipal, ou agir de ofício, recomendando à autoridade administrativa as providências cabíveis, nos casos de morosidade, ilegalidade, má administração, abuso de poder, omissão, negligência, erro ou violação dos princípios constitucionais, da Lei Orgânica do Município de Jutai (AM), Estatuto do Servidor Público Municipal de Jutai (AM) e demais leis vigentes;

II - orientar e esclarecer a população sobre os seus direitos;

III - representar os órgãos competentes, nos casos sujeitos ao controle destes, quando

constatar irregularidade ou ilegalidade, sob pena de responsabilidade solidária;

IV - difundir amplamente os direitos individuais e de cidadania, bem como as finalidades da Ouvidoria e os meios de se recorrer a este órgão.

Art. 24 - As informações solicitadas pelo(a) Ouvidor(a) Geral devem ser prestadas em 20 (vinte) dias, prorrogáveis por um período de 10 (dez) dias, mediante justificativa, sob pena de responsabilidade.

Art. 25 – O(A) Ouvidor(a) Geral está sujeito(a) às mesmas normas sobre direitos e deveres aplicáveis aos servidores municipais, no que couber.

CAPÍTULO VII

CANAIS DE ATENDIMENTO E COMUNICAÇÃO

Art. 26 - Além do trabalho constante de divulgação, essencial para o funcionamento da Ouvidoria Geral do Município de Jutai (AM), serão criados canais de comunicação do cidadão diversificados, tais como:

I - manutenção de sítio eletrônico interativo na internet, que possibilite apresentação e acompanhamento das manifestações ou qualquer outro meio para que se efetue este acompanhamento; e

II - estabelecimento de termos de cooperação técnica com órgãos que tenham capilaridade na região de implantação da Ouvidoria Geral, para que seja ampliada a rede de recepção de manifestações.

Parágrafo único. Os canais de comunicação do cidadão deverão pautar-se em processos padronizados e uniformes, com vistas a possibilitar a mensuração de sua eficácia, eficiência e efetividade, permitindo a produção de indicadores que reflitam, prioritariamente, o comportamento da demanda e as necessidades do cidadão.

Art. 27 - Será criada disponibilidade de acesso à internet com contato de WhatsApp e e-mail institucional na Ouvidoria Geral do Município de Jutai (AM).

§ 1º - O contato de WhatsApp e o e-mail institucional de que trata o *caput* deverá estar disponível para o atendimento ao cidadão e por meio dos quais o cidadão possa fazer contato com a Ouvidoria Geral do Município de Jutai (AM).

§ 2º - Os canais de comunicação de que trata o *caput* deverão estar divulgados ainda no Portal da Transparência do Município de Jutai (AM).

§ 3º - Na hipótese de recursos financeiros disponíveis, serão desenvolvidas outras ferramentas tecnológicas facilitadoras do acesso à Ouvidoria Geral do Município de Jutai (AM).

§ 4º - A Ouvidoria Geral do Município de Jutai (AM) deverá criar um sistema informatizado que possibilite a inserção das manifestações, denúncias e reclamações de maneira a viabilizar o encaminhamento e acompanhamento virtual das manifestações.

§ 5º - Enquanto inexistir o sistema informatizado próprio previsto no parágrafo anterior deste artigo, as demandas serão processadas de forma manual/física.

Art. 28 - Os canais de atendimento serão diversificados, fazendo uso da tecnologia sempre que viável e necessário, a fim de melhor atender a população local.

CAPÍTULO VIII

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Art. 29 - A Ouvidoria Geral divulgará no prazo de 90 (noventa) dias a contar da publicação desta Lei sua Carta de Serviços ao Usuário que tem como objetivo informar sobre os serviços prestados pela Ouvidoria, as formas de acesso a esses serviços, seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Art. 30 - 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.

§ 1º - A Carta de Serviços ao Usuário de que trata o *caput* tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 2º - A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas.

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; e

VI - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

§ 3º - Além das informações descritas no § 2º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar 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.

§ 4º - A Carta de Serviços ao Usuário será amplamente divulgada, sobretudo por meio de publicação em sítio eletrônico da Prefeitura Municipal de Jutai (AM).

CAPÍTULO IX

DO RELATÓRIO DE GESTÃO

Art. 31 - A Ouvidoria Geral deverá elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações referentes ao recebimento, análise e resposta às manifestações recebidas e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Art. 32 - O relatório de gestão deverá indicar, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior separadas por espécie (reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações);

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes; e

IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Art. 33 - O relatório de gestão será:

I - encaminhado ao chefe do poder executivo municipal;

II - disponibilizado integralmente na página de internet oficial do Município.

CAPÍTULO X

DO CONSELHO DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 34 - A participação dos usuários dos serviços públicos municipais, com vistas ao

acompanhamento da prestação e à avaliação dos serviços prestados, será feita por meio do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, previsto na Lei Federal nº 13.460, de 2017, órgão consultivo, que será regulamentado por Decreto.

CAPÍTULO XI

DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 35 - Os órgãos e entidades públicas abrangidos por esta Lei deverão avaliar os serviços prestados, no mínimo, conforme os 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; e

V - medidas adotadas para a melhoria e o aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§ 1º - A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada ano ou por outro meio adequado que assegure os resultados e garanta a finalidade almejada.

§ 2º - O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado na respectiva página oficial da internet, bem como no Portal da Transparência Municipal.

CAPÍTULO XII

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 36 - A Prefeitura de Jutai (AM) disponibilizará espaço físico e a infraestrutura de apoio necessária ao exercício das atribuições da Ouvidoria Geral do Município de Jutai (AM)

Art. 37 - É expressamente vedado aos servidores lotados na Ouvidoria Geral do Município de Jutai (AM) divulgar fatos e informações de que tenham tomado conhecimento em razão do exercício de suas atribuições.

Art. 38 - As despesas decorrentes da execução desta Lei correrão à conta das dotações de recursos próprios da Administração Municipal.

Art. 39 - Revoguem-se as disposições em contrário, esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

GABINETE DA PREFEITA DO MUNICÍPIO DE JUTAI, ESTADO DO AMAZONAS, AOS 14 DE MARÇO DE 2025.

MERCEDES MENDES VARGAS

Prefeita Municipal de Jutai (AM)

Publicado por:

NATÁLIA DI PAULA ARAUJO DE AQUINO

Código Identificador: XXSJXH9DV

Matéria publicada no Diário Oficial dos Municípios do Estado do Amazonas no dia 17/03/2025 - Nº 3819. A verificação de autenticidade da matéria pode ser feita informando o código identificador no site: <https://diariomunicipalaam.org.br>