



MUNICÍPIO DE MARICÁ
ESTADO DO RIO DE JANEIRO

DECRETO Nº 440, DE 18 DE MAIO DE 2026.

Organiza a Ouvidoria Geral do Município de Maricá, regulamentando os procedimentos de participação, proteção e defesa dos direitos do usuário do serviço público.

CONSIDERANDO que a ouvidoria do Município de Maricá, instituída no âmbito da Lei Complementar nº 398, de 12/12/2024, e que tem entre as suas atividades principais a participação, proteção e defesa dos direitos do cidadão, propõe a instrumentalização das suas atividades, para que efetivamente possa funcionar como órgão de controle interno e participação popular, responsável por receber, examinar e encaminhar reclamações, sugestões, elogios e denúncias relativos aos serviços públicos;

CONSIDERANDO a necessidade de regulamentar os instrumentos de participação e controle social no âmbito da Administração Pública Municipal, prescrevendo que Ouvidoria Geral atuará com base nos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, celeridade e isenção, sem prejuízo da proteção da identidade do manifestante.



MUNICÍPIO DE MARICÁ

ESTADO DO RIO DE JANEIRO

O PREFEITO MUNICIPAL DE MARICÁ, no uso das atribuições que lhe são conferidas pela Lei Orgânica Municipal e demais disposições legais vigentes,

DECRETA:

Capítulo I

DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Fica regulamentado o funcionamento da Ouvidoria Geral do Município de Maricá, como unidade responsável pela interlocução entre a Administração Pública Municipal e os usuários dos serviços públicos, subordinados ao Gabinete do Prefeito definindo assim a suas áreas de atuação.

Art. 2º A Ouvidoria Geral tem como finalidade:

- I** – receber, analisar e encaminhar manifestações dos usuários de serviços públicos, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuários perante órgão ou entidade a que se vincula;
- II** – promover a participação do cidadão na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- III** – contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços públicos municipais;
- IV** – atuar na mediação de conflitos entre cidadãos e órgãos municipais;
- V** – acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;
- VI** – propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- VII** – auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;
- VIII** – propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei.

Art. 3º Para fins deste Decreto, consideram-se manifestações:

- I** – **reclamação**: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público;
- II** – **denúncia**: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito;
- III** – **elogio**: reconhecimento de serviço ou atendimento prestado;
- IV** – **sugestão**: proposta de aprimoramento de políticas ou serviços públicos.

Capítulo II

DOS PRINCÍPIOS

Art. 4º A atuação da Ouvidoria Geral do Município observará os princípios estabelecidos na **Lei nº 13.460/2017**, bem como os princípios constitucionais da Administração Pública, em especial:

- I** – **Legalidade**, assegurando que as atividades sejam realizadas em conformidade com a legislação vigente;



MUNICÍPIO DE MARICÁ

ESTADO DO RIO DE JANEIRO

II – Impessoalidade, garantindo tratamento igualitário a todos os usuários dos serviços públicos;

III – Moralidade Administrativa, orientando a atuação ética e responsável da administração pública;

IV – Publicidade e Transparência, assegurando acesso às informações e clareza nas respostas prestadas aos cidadãos;

V – Eficiência, buscando a melhoria contínua da qualidade dos serviços públicos;

VI – Participação Social, estimulando a contribuição do cidadão na avaliação e aprimoramento da gestão pública;

VII – Boa-fé e Respeito ao Cidadão, garantindo tratamento digno e acessível;

VIII – Proteção à Identidade do Manifestante, especialmente nos casos de denúncia, quando solicitado ou quando necessário;

IX – Resolutividade, assegurando que as manifestações recebidas sejam tratadas com foco na solução das demandas apresentadas;

X – Acessibilidade e Inclusão, garantindo assim que todos os cidadãos possam acessar os canais de ouvidoria.

Parágrafo único. A atuação da Ouvidoria deverá contribuir para o aperfeiçoamento da gestão pública e para o fortalecimento do controle social no âmbito da Administração Pública Municipal.

Capítulo III

DO TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 5º As manifestações poderão ser apresentadas por qualquer cidadão, identificado ou de forma anônima.

§ 1º O acesso à Ouvidoria poderá ser realizado presencialmente, de segunda à sexta-feira, de 8h as 17h, ou por meio dos canais de atendimentos oficiais.

§ 2º A resposta ao cidadão deverá ser clara, objetiva e conclusiva.

§ 3º As denúncias anônimas tem o direito a receber o número do processo, mas não ciência do mesmo.

§ 4º Deverá o cidadão ser orientado, e, sempre que possível, direcionado quando o assunto não estiver no âmbito de atuação da Ouvidoria ou do órgão ou entidade em que atua.

Art. 6º O Ouvidor Geral poderá não encaminhar ou interromper o andamento de uma manifestação por meio de um despacho devidamente justificado.

§ 1º Isso poderá ocorrer quando o conteúdo apresentado não indicar nenhuma irregularidade, não estiver relacionado às funções ou atividades exercidas, ou ainda quando exigir medidas que estejam fora das possibilidades legais da Ouvidora-geral.

§ 2º Nesses casos, a manifestação será arquivada, e o usuário será informado da decisão, com a apresentação clara e resumida dos motivos que levaram a essa conclusão.



MUNICÍPIO DE MARICÁ

ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Capítulo IV DA ORGANIZAÇÃO

Art. 7º Compete à Ouvidoria Geral:

- I** – receber manifestações por meio eletrônico, telefônico, presencial ou outros canais oficiais;
- II** – registrar e classificar as manifestações recebidas;
- III** – encaminhar as manifestações aos órgãos responsáveis;
- IV** – acompanhar e monitorar o prazo de resposta;
- V** – consolidar dados e elaborar relatórios gerenciais mensais;
- VI** – propor melhorias nos serviços públicos com base nas manifestações recebidas;
- VII** – as demais competências dispostas no art. 46 da Lei Complementar nº 398, de 12 de dezembro de 2024.

Capítulo V DOS PRAZOS

Art. 8º As manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral do Município deverão ser analisadas, registradas e encaminhadas ao órgão ou entidade responsável.

§ 1º O órgão ou entidade responsável pela manifestação deverá apresentar resposta conclusiva no prazo de **até 30 (trinta) dias**, contado da data de recebimento da demanda.

§ 2º O prazo previsto poderá ser **prorrogado uma única vez por igual período**, mediante justificativa expressa do órgão responsável.

§ 3º A prorrogação deverá ser comunicada ao usuário antes do término do prazo original.

Art. 9º Nos casos de manifestações classificadas como **denúncia**, a Ouvidoria deverá encaminhar a demanda ao órgão competente para apuração no prazo máximo de **5 (cinco) dias úteis**, preservando, quando solicitado, o sigilo da identidade do denunciante.

§ 1º As manifestações consideradas **urgentes ou relacionadas à prestação essencial de serviço público** poderão receber tratamento prioritário, devendo o órgão responsável adotar providências imediatas.

§ 2º A Ouvidoria Geral deverá acompanhar o cumprimento dos prazos de resposta pelos órgãos municipais, podendo emitir memorandos, reiteraões e relatórios de monitoramento.

§ 3º O não cumprimento injustificado dos prazos estabelecidos neste Decreto deverá ser comunicado à autoridade competente para adoção das medidas cabíveis.



MUNICÍPIO DE MARICÁ

ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Capítulo VI **DOS PROCEDIMENTOS**

SEÇÃO I **Da Central 156**

Art. 10. A Central 156 é o canal oficial de atendimento ao cidadão, que atua como a primeira instância de atendimento e acolhimento, registro, triagem e tratamento inicial das manifestações no âmbito da Administração Pública Municipal.

§ 1º A Central 156 é operada por empresa terceirizada contratada pela Prefeitura Municipal, sob supervisão e controle da Ouvidoria Geral do Município, nos termos da legislação vigente.

§ 2º O atendimento será realizado por meio dos canais oficiais disponibilizados ao cidadão, funcionando de segunda a sexta-feira, no horário compreendido entre 8h (oito horas) e 20h (vinte horas).

SEÇÃO II **Da Ouvidoria Geral**

Art.11. A Ouvidoria Geral funciona como segunda instância, no âmbito da administração pública, de forma indireta e direta, analisando as manifestações, cobrando respostas e intervindo em serviços se necessário.

§ 1º Não serão admitidas manifestações formuladas por terceiros em nome de outro cidadão, salvo mediante apresentação de autorização expressa ou instrumento legal que comprove a legitimidade da representação.

§ 2º A Ouvidoria Geral em caso de manifestações repetidas acerca do mesmo assunto já registrado, com a inexistência de fato novo ou justificativa poderá promover os arquivamentos das demandas mediante despacho fundamentado.

Art. 12. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

REGISTRE-SE,

PUBLIQUE-SE,

CUMPRA-SE.

Gabinete do Prefeito, aos 18 dias do mês de maio de 2026.

Washington Luiz Cardoso Siqueira
PREFEITO DE MARICÁ