
ESTADO DE RORAIMA
PREFEITURA MUNICIPAL DO CANTÁ

GABINETE
LEI MUNICIPAL Nº. 466, DE 20 MAIO DE 2026.

EMENTA: CRIA A OUVIDORIA DO MUNICÍPIO, DEFINE SUA ESTRUTURA, COMPETÊNCIAS E FUNCIONAMENTO, EM ATENDIMENTO ÀS DISPOSIÇÕES DA LEI NACIONAL Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS

O **PREFEITO DO MUNICÍPIO DE CANTÁ**, faço saber que a Câmara Municipal aprovou e eu sanciono a seguinte **LEI**:

CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES E DA CRIAÇÃO

Art. 1º Fica criada a **Ouvidoria Geral do Município de Cantá**, órgão integrante da Administração Direta, com status de Secretaria Municipal, vinculada diretamente ao Gabinete do Prefeito.

§1º. A Ouvidora-geral do Município exercerá suas atribuições com **independência funcional**, sendo vedada a interferência de qualquer órgão ou agente da Administração Municipal em suas manifestações técnicas.

§ 2º. A Ouvidora-geral exercerá a coordenação das Ouvidorias Setoriais já existentes e daquelas que venham a ser criadas, sendo incorporada à sua estrutura a Ouvidoria da Saúde (SUS), como ouvidoria setorial, e ficando instituídas as Ouvidorias Setoriais da Educação, do Meio Ambiente e da Assistência e Ação Social.

Art. 2º A Ouvidoria tem como finalidade primordial ser o canal de comunicação entre o usuário de serviços públicos e a Administração Pública Municipal, zelando pela qualidade dos serviços e pela defesa dos direitos do usuário.

PARÁGRAFO ÚNICO. A Ouvidoria é o órgão central do Sistema Municipal de Ouvidoria e do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), nos termos da Lei Nacional nº 12.527/2011 (LAI).

CAPÍTULO II
DAS COMPETÊNCIAS

Art. 3º. Compete à Ouvidoria do Município:

I - Receber, registrar, analisar e encaminhar as manifestações dos usuários de serviços públicos municipais.

II - Promover a comunicação direta entre o usuário do serviço público e os órgãos e entidades da Administração Municipal.

III - Acompanhar o tratamento das manifestações e cobrar providências junto aos órgãos competentes, garantido o retorno da resposta conclusiva ao manifestante.

IV - Propor medidas para o aprimoramento da gestão, qualidade, regularidade, continuidade, efetividade e segurança dos serviços públicos municipais.

V - Elaborar e divulgar, trimestralmente, relatórios gerenciais e estatísticos de suas atividades, dando publicidade às análises e resultados, em conformidade com a Lei nº 13.460/2017.

VI - Orientar e prestar informações sobre o direito de acesso à informação (LAI), encaminhando os pedidos aos setores competentes e monitorando seus prazos de resposta.

VII - Coordenar a integração e a padronização dos procedimentos de ouvidoria de todas as unidades da Administração Direta e Indireta do Município.

Art. 4º. Para os fins desta Lei, consideram-se **Manifestações**:

I - Reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público.

- II - Denúncia:** comunicação de prática de ato ilícito ou irregularidade.
- III - Sugestão:** proposição de melhoria de políticas ou serviços públicos.
- IV - Elogio:** demonstração de reconhecimento ou satisfação com o serviço ou atendimento.
- V - Solicitação:** requerimento de adoção de providência por parte da administração.

CAPÍTULO III DA ESTRUTURA E DO OUVIDOR E DO CARGO

Art. 5º. O cargo de Ouvidor-Geral do Município é de provimento em Comissão, de livre nomeação e exoneração pelo Chefe do Poder Executivo.

Art. 6º. São requisitos mínimos para a nomeação ao cargo de Ouvidor:

- I** - Integrar o quadro da Administração Pública Municipal;
- II** - Não ter sofrido penalização administrativa, civil ou penal relativo a crime contra a administração ou a fé pública transitada em julgado;
- III** - Possuir formação superior completa;
- IV** - Não exercer atividade que comprometa a autonomia do cargo, a segregação de funções ou a segurança dos controles administrativos.

Art. 7º. A estrutura mínima da Ouvidora-geral será composta pelo cargo de Ouvidor-Geral e dois servidores que exercerão cargo de assessoramento, podendo o Poder Executivo ampliar o quadro conforme necessidade e disponibilidade orçamentária.

PARÁGRAFO ÚNICO. Ficam instituídas as Ouvidorias Setoriais da Saúde (SUS), da Educação, do Meio Ambiente e da Assistência e Ação Social, as quais integram a estrutura da Ouvidora-geral e atuarão em consonância com seus procedimentos e diretrizes.

Art. 8º. O **Ouvidor Geral do Município** será o responsável por planejar, coordenar e executar as atividades da Ouvidoria, bem como representar o órgão perante os demais Poderes e a sociedade.

Art. 9º. Fica criado na Lei de Estrutura Administrativa do Município o elemento orçamentário específico para a manutenção da Ouvidora-geral do Município

CAPÍTULO IV DOS PROCEDIMENTOS E DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 10º. A Ouvidoria deverá receber, analisar e responder às manifestações em linguagem clara e objetiva.

Art. 11º. Para a apresentação de comunicação à Ouvidoria, a identificação do cidadão será facultativa, salvo quando necessária para o envio de resposta ou para a adoção de providências que exijam sua participação.

§ 1º. Serão admitidas manifestações anônimas, inclusive denúncias, desde que contenham elementos mínimos que permitam a análise ou apuração dos fatos.

§ 2º. A ausência de identificação não impedirá o recebimento da manifestação, podendo, contudo, limitar a resposta individual ao manifestante.

Art. 12º. O Ouvidor-Geral, no uso de suas atribuições, poderá requisitar documentos para exame e posterior devolução, cabendo aos servidores da Prefeitura Municipal de Cantá prestar-lhes apoio e informações em caráter prioritário.

Art. 13º. O Ouvidor-Geral, mediante despacho fundamentado, remeterá ao arquivo as comunicações não identificadas e aquelas desprovidas de argumento verossímil.

Art. 14º. 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.

CAPÍTULO V

DOS PRAZOS E DO SIGILO

Art. 15º. O prazo para que a Ouvidoria encaminhe ao manifestante a resposta conclusiva será de 30 (trinta) dias, contados do recebimento da manifestação, prorrogável uma única vez por igual período, mediante justificativa expressa.

Art. 16º. A identificação do manifestante é informação pessoal protegida e de acesso restrito, garantido o sigilo da fonte quando solicitado, nos termos da legislação aplicável.

PARÁGRAFO ÚNICO. É vedado formular exigências relativas aos motivos determinantes da manifestação, exceto quando a informação for essencial para a análise do caso.

**CAPÍTULO VI
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

Art. 17º. O Chefe do Poder Executivo fica autorizado a abrir os créditos adicionais necessários para a execução desta Lei.

Art. 18º. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, ficando revogadas todas as disposições em contrário, inclusive a Lei Municipal nº 365, de 1 de dezembro de 2021.

Gabinete do Prefeito, em -20 de maio de 2026

ANDRÉ LUIS COSTA DE CASTRO
Prefeito Municipal

**ANEXO I
QUADRO DE CARGO EM COMISSÃO**

CÓDIGO	ESCOLARIDADE	CARGO	VENCIMENTO	VAGAS
NS	ENSINO SUPERIOR	OUVIDOR GERAL	RS 6.000,00	01
NS	ENSINO MÉDIO	OUVIDOR- SETORIAL	RS 3.800,00	04
NM	ENSINO MÉDIO	ASSESSOR	RS 2.500,00	02

Gabinete do Prefeito, em 20 de maio de 2026.

ANDRÉ LUIS COSTA DE CASTRO
Prefeito Municipal

Publicado por:
Paulo José de Castro Santos
Código Identificador:463C5E55

Matéria publicada no Diário Oficial dos Municípios do Estado de Roraima no dia 21/05/2026. Edição 2654
A verificação de autenticidade da matéria pode ser feita informando o código identificador no site:
<https://www.diariomunicipal.com.br/amr/>