

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;
- 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 às 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 Ouvidoria-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.

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.

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

DECRETO Nº 441, DE 18 DE MAIO DE 2026

ABRE CRÉDITOS ADICIONAIS SUPLEMENTARES NO VALOR DE R\$ 1.363.352,86 (UM MILHÃO, TREZENTOS E SESSENTA E TRÊS MIL, TREZENTOS E CINQUENTA E DOIS REAIS E OITENTA E SEIS CENTAVOS) PARA REFORÇO DE DOTAÇÕES CONSIGNADAS NO ORÇAMENTO EM VIGOR E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE MARICA, no uso de suas atribuições legais, CONSIDERANDO

- a Lei 3.679, de 10 de dezembro de 2025, que estima a Receita e Fixa a Despesa do Município para o exercício financeiro de 2026;
- DECRETA:

Art. 1º - Ficam abertos Créditos Suplementares no valor global de R\$ 1.363.352,86 (UM MILHÃO, TREZENTOS E SESSENTA E TRÊS MIL, TREZENTOS E CINQUENTA E DOIS REAIS E OITENTA E SEIS CENTAVOS) para

reforço de dotações orçamentárias sob a seguinte classificação econômica e programática:

CLASSIFICAÇÃO INSTITUCIONAL		CLASSIFICAÇÃO FUNCIONAL PROGRAMÁTICA		Elemento de Despesa	Fonte de Recurso	Código Reduzido	Valor Suplementado
Órgão	Unidade	Código	Título				
41 – SECRETARIA DE BEM-ESTAR ANIMAL	1 - GABINETE DO SECRETÁRIO	20.609.98.2329	PROGRAMA DE PROTEÇÃO ANIMAL	3.3.9.0.92	1501	22862	R\$ 6.750,00
60 – COMPANHIA DE SANEAMENTO DE MARICA - SANEMAR	1 - EMPRESA MUNICIPAL DE SANEAMENTO	4.122.99.2218	MANUTEN E OPERAC ATIV ADMINIST DA EMPRES	4.4.9.0.39	1500	22865	R\$ 10.000,00
38 – COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO DE MARICÁ S/A	1 - COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO MARICÁ S/A - CODEMAR	4.781.122.2571	MANUTENÇÃO E OPERAÇÃO DO TERMINAL AEROPORTUÁRIO	3.3.9.0.92	2501	23023	R\$ 265.218,86
38 – COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO DE MARICÁ S/A	1 - COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO MARICÁ S/A - CODEMAR	4.122.68.2223	MANUT OPER ATIVIDAD ADM DA CODEMAR	3.3.9.0.93	1501	22076	R\$ 4.000,00
100 – EMPRESA PÚBLICA DE CULTURA E TURISMO - CTMAR	1 - EMPRESA PÚBLICA DE CULTURA E TURISMO - CTMAR	23.695.141.1428	FESTIVAIS E EVENTOS TEMÁTICOS	3.3.9.0.39	1704	22769	R\$ 200.000,00
14 – SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO	1 - GABINETE DO SECRETÁRIO	4.122.1.2355	MANUTENÇÃO PREDIAL	3.3.9.0.39	1704	21636	R\$ 877.384,00
TOTAL DOS CRÉDITOS SUPLEMENTADOS:							R\$ 1.363.352,86

Art. 2º - Os Créditos de que trata o artigo anterior, observado o disposto no Inciso III, § 1º, art. 43, da Lei Federal nº 4.320/64 e o disposto no Inciso I, art 10, da Lei 3.679, de 10 de dezembro de 2025, serão compensados por meio das seguintes reduções orçamentárias:

CLASSIFICAÇÃO INSTITUCIONAL		CLASSIFICAÇÃO FUNCIONAL PROGRAMÁTICA		Elemento de Despesa	Fonte de Recurso	Código Reduzido	Valor Anulado
Órgão	Unidade	Código	Título				
41 – SECRETARIA DE BEM-ESTAR ANIMAL	1 - GABINETE DO SECRETÁRIO	20.609.98.2329	PROGRAMA DE PROTEÇÃO ANIMAL	3.3.9.0.39	1501	22863	R\$ 6.750,00
60 – COMPANHIA DE SANEAMENTO DE MARICA - SANEMAR	1 - EMPRESA MUNICIPAL DE SANEAMENTO	4.122.99.2219	PESSOAL E ENCARGOS SOCIAIS	3.3.9.0.36	1500	19934	R\$ 10.000,00
38 – COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO DE MARICÁ S/A	1 - COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO MARICÁ S/A - CODEMAR	4.781.122.2571	MANUTENÇÃO E OPERAÇÃO DO TERMINAL AEROPORTUÁRIO	3.3.9.0.39	2501	23021	R\$ 265.218,86
38 – COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO DE MARICÁ S/A	1 - COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO MARICÁ S/A - CODEMAR	4.122.68.2223	MANUT OPER ATIVIDAD ADM DA CODEMAR	3.3.9.0.14	1501	19669	R\$ 4.000,00
100 – EMPRESA PÚBLICA DE CULTURA E TURISMO - CTMAR	1 - EMPRESA PÚBLICA DE CULTURA E TURISMO - CTMAR	13.392.141.1429	EQUIPAMENTOS E ESPAÇOS CULTURAIS	3.3.5.0.85	1704	22770	R\$ 200.000,00
30 – OUVIDORIA MUNICIPAL	1 - GABINETE DO OUVIDOR	4.122.131.2582	OUVIDORIA INTINERANTE	3.3.9.0.39	1704	22730	R\$ 800.000,00
30 – OUVIDORIA MUNICIPAL	1 - GABINETE DO OUVIDOR	4.122.131.2336	ALÔ OUVIDORIA	3.3.5.0.39	1704	22729	R\$ 77.384,00
TOTAL DOS CRÉDITOS ANULADOS POR REDUÇÃO ORÇAMENTÁRIA:							R\$ 1.363.352,86

Art. 3º - Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.
WASHINGTON LUIZ CARDOSO SIQUEIRA
Prefeito Municipal

DECRETO Nº 442, DE 18 DE 05 2026
ABRE CRÉDITOS ADICIONAIS ESPECIAIS NO VALOR DE R\$ 5.844.762,00 (CINCO MILHÕES, OITOCENTOS E QUARENTA E QUATRO MIL E SETECENTOS E SESSENTA E DOIS REAIS) PARA REFORÇO DE DOTAÇÕES CONSIGNADAS NO ORÇAMENTO EM VIGOR E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.
O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE MARICA, no uso de suas atribuições legais, CONSIDERANDO
• a Lei 3.679, de 10 de dezembro de 2025, que estima a Receita e Fixa a Despesa do Município para o exercício financeiro de 2026;
• DECRETA:
Art. 1º - Ficam abertos Créditos Adicionais Especiais no valor global de R\$ 5.844.762,00 (CINCO MILHÕES, OITOCENTOS E QUARENTA E QUATRO MIL E SETECENTOS E SESSENTA E DOIS REAIS) para reforço de dotações orçamentárias sob a seguinte classificação econômica e programática:

CLASSIFICAÇÃO INSTITUCIONAL		CLASSIFICAÇÃO FUNCIONAL PROGRAMÁTICA		Elemento de Despesa	Fonte de Recurso	Código Reduzido	Valor Suplementado
Órgão	Unidade	Código	Título				
17 – SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	1 - GABINETE DO SECRETÁRIO	12.364.8.1288	PASSAPORTE UNIVERSITÁRIO	3.3.9.0.92	1573	23027	R\$ 5.440.102,00