



**PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO BRANCO - PMRB  
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO – CGM**

## **LEI COMPLEMENTAR Nº 054 DE 07 DE DEZEMBRO DE 2018**

**“Altera a Lei Municipal nº 1.959, de 20 de fevereiro de 2013, alterada pelas Leis Municipais nº 2.032, de 27 de dezembro de 2013 e 2.225, de 23 de fevereiro de 2017”.**

**Art. 40-A.** Aos órgãos integrantes da Governadoria Municipal e as Secretarias Municipais, dentre outras atribuições, compete:

### **VI – OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO – OGM**

a) realizar a coordenação técnica das atividades de ouvidoria no Poder Executivo municipal e expedir atos normativos e de orientações;

b) receber e analisar denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios direcionados ao Poder Executivo municipal e encaminhá-los, conforme a matéria, ao órgão ou à entidade competente;

c) monitorar, para fins estatísticos, a atuação das ouvidorias setoriais no tratamento das manifestações recebidas;

d) promover a conciliação e a mediação na resolução de conflitos evidenciados no desempenho das atividades de ouvidoria entre cidadãos e órgãos, entidades ou agentes do Poder Executivo municipal;

e) receber e analisar as manifestações referentes a serviços públicos prestados pelos órgãos e pelas entidades do Poder Executivo municipal, propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação desses serviços;

f) manter o cidadão informado a respeito das averiguações e providências adotadas pelas unidades administrativas, excepcionados os casos em que necessário for o sigilo, garantindo o retorno dessas providências a partir de sua intervenção e dos resultados alcançados;

g) promover capacitação relacionada a atividades de ouvidoria no âmbito do Poder Executivo municipal;

h) produzir estatísticas do nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados no âmbito do Poder Executivo municipal;

MUNICÍPIO DE RIO BRANCO



ESTADO DO ACRE

**PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO BRANCO - PMRB  
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO – CGM**

i) promover a articulação com órgãos, entidades e organismos nacionais que atuem nas unidades de sua competência;

j) promover formas de participação popular no acompanhamento e na fiscalização da prestação dos serviços públicos.