



PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO CRESPO
Estado de Rondônia
Lei de Criação N.º 376/92 - 13/02/92
GABINETE DO PREFEITO MUNICIPAL
PODER EXECUTIVO



Mensagem N.º 070/2025, de 08 de agosto de 2025.

Senhores Nobres Vereadores,

Tenho a honra de submeter à apreciação dessa Egrégia Câmara Municipal, o incluso Projeto de Lei que institui a Ouvidoria Municipal de Rio Crespo/RO, dispõe sobre sua estrutura, funcionamento e competências, e cria o cargo comissionado de Ouvidor Municipal.

A presente proposição tem como fundamento o disposto no art. 37, § 3º da Constituição Federal, que assegura aos usuários dos serviços públicos o direito de participar da administração pública por meio de mecanismos formais de manifestação, avaliação e controle.

Em atendimento a esse mandamento constitucional, foi editada a Lei Federal nº13.460, de 26 de junho de 2017, que estabelece normas básicas para a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Essa lei determina, em seu art. 13, a obrigatoriedade da atuação das ouvidorias públicas como canal institucional de escuta e diálogo com o cidadão, sendo seu funcionamento disciplinado por atos normativos próprios de cada ente federativo.

Importa destacar que a referida Lei já se encontra plenamente vigente para todos os municípios brasileiros, inclusive os de pequeno porte, como é o caso de Rio Crespo. Nos termos do art. 25 da Lei nº 13.460/2017:

Art. 25. Esta Lei entra em vigor, a contar da sua publicação, em:

I - trezentos e sessenta dias para a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios com mais de quinhentos mil habitantes;

II - quinhentos e quarenta dias para os Municípios entre cem mil e quinhentos mil habitantes;

III - setecentos e vinte dias para os Municípios com menos de cem mil habitantes.

Assim, o prazo legal para que municípios de pequeno porte se adequassem às obrigações da Lei nº 13.460/2017 venceu ainda em 2019, tornando imperativa a regulamentação municipal dos direitos dos usuários e a criação formal da Ouvidoria como unidade institucionalizada e funcionalmente estruturada.



PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO CRESPO
Estado de Rondônia
Lei de Criação N.º 376/92 - 13/02/92
GABINETE DO PREFEITO MUNICIPAL
PODER EXECUTIVO



Acrescenta-se que a ausência de ouvidoria municipal tem sido objeto de cobrança recente por parte dos órgãos de controle, especialmente do Tribunal de Contas do Estado de Rondônia (TCE-RO) e do Ministério Público, os quais vêm exigindo dos entes municipais a observância dos dispositivos constitucionais e legais relacionados à transparência, controle social e melhoria da qualidade dos serviços públicos.

O projeto ora apresentado contempla todas as diretrizes técnicas e operacionais recomendadas pela Controladoria-Geral da União (CGU), notadamente aquelas constantes na publicação “7 Passos para Criar uma Ouvidoria no Meu Município”, da Coleção Município Transparente. O texto legal proposto dispensa regulamentação posterior por decreto, assegurando imediata aplicação e segurança jurídica.

A estrutura da Ouvidoria será enxuta, econômica e funcional, na forma de Diretoria vinculada ao Gabinete do Prefeito, composta por um único cargo em comissão de Ouvidor Municipal, cuja remuneração mensal está fixada em R\$ 2.500,00 (dois mil e quinhentos reais), conforme Anexo I da proposta. O cargo será preferencialmente ocupado por servidor efetivo da administração municipal ou cedido de outro ente, com exigência de formação superior no prazo máximo de três anos após sua nomeação.

A criação da Ouvidoria, nos moldes propostos, representará um importante avanço institucional, conferindo à população de Rio Crespo um canal oficial, acessível e eficaz para o exercício da cidadania, a defesa de direitos e a melhoria contínua dos serviços públicos.

Por fim, informamos que as despesas decorrentes da implementação da presente Lei encontram respaldo nas dotações orçamentárias próprias do município, sem impacto relevante na despesa total com pessoal e respeitando os limites estabelecidos pela Lei Complementar nº 101/2000 (Lei de Responsabilidade Fiscal).

Diante da relevância da matéria, solicitamos o apoio e aprovação dos Nobres Vereadores, certos de que esta medida contribuirá diretamente para o aperfeiçoamento da gestão pública, a promoção da participação cidadã e o cumprimento das normas legais aplicáveis.

Atenciosamente,


EDER DA SILVA

Prefeito Municipal de Rio Crespo - RO

Recebido por
Antony Luis S. Rodrigues
em 11/08/2025, às 13:38
Câmara Municipal de Rio Crespo



PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO CRESPO
Estado de Rondônia
Lei de Criação N.º 376/92 - 13/02/92
GABINETE DO PREFEITO MUNICIPAL
PODER EXECUTIVO



PROJETO DE LEI N.º 070, DE 08 DE AGOSTO DE 2025.

“Institui a Ouvidoria Municipal de Rio Crespo/RO, dispõe sobre sua estrutura, funcionamento e competências, cria o cargo de Ouvidor(a) Municipal, e dá outras providências.”

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE RIO CRESPO, no uso da atribuição que lhe confere o art. 66, inciso IV, da Lei Orgânica Municipal, faz saber que a Câmara Municipal aprovou e ele sanciona a seguinte **LEI**:

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Fica instituída a Ouvidoria Municipal de Rio Crespo/RO, órgão permanente da administração pública municipal direta, com atuação autônoma, vinculado ao Gabinete do Prefeito, com a finalidade de fortalecer a democracia participativa, assegurar os direitos dos usuários dos serviços públicos e contribuir para o aprimoramento da gestão pública.

Art. 2º A Ouvidoria Municipal atuará em conformidade com:

- I – a Constituição Federal, especialmente o art. 37, §3º;
- II – a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017;
- III – a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;
- IV – a Lei Federal nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018;
- V – as diretrizes da Controladoria-Geral da União e da Rede Nacional de Ouvidorias.

CAPÍTULO II

DA NATUREZA E ESTRUTURA

Art. 3º A Ouvidoria Municipal terá natureza de Diretoria, subordinada administrativamente ao Gabinete do Prefeito, e será composta por um único cargo, denominado Ouvidor(a) Municipal, de livre nomeação e exoneração pelo Prefeito Municipal.

§1º A nomeação deverá recair, preferencialmente, em servidor público efetivo integrante dos quadros da administração pública, podendo também recair em servidor público cedido por outros entes da federação.



PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO CRESPO
Estado de Rondônia
Lei de Criação N.º 376/92 - 13/02/92
GABINETE DO PREFEITO MUNICIPAL
PODER EXECUTIVO



§2º O exercício do cargo de Ouvidor(a) Municipal exigirá conduta ilibada, idoneidade moral e experiência em atividades de interesse da administração pública.

§3º O servidor nomeado para o cargo de Ouvidor(a) Municipal deverá, no prazo máximo de 3 (três) anos contados da data de publicação desta Lei, comprovar a formação em nível superior compatível com as atribuições do cargo.

§4º O não cumprimento da exigência prevista no §3º ensejará a vacância do cargo.

CAPÍTULO III

DAS COMPETÊNCIAS

Art. 4º Compete à Ouvidoria Municipal:

I – receber, registrar, classificar, instruir, analisar e responder manifestações dos usuários dos serviços públicos;

II – zelar pela efetividade da Carta de Serviços ao Usuário;

III – preservar a identidade dos manifestantes e denunciante, inclusive por meio do anonimato, sempre que solicitado;

IV – promover o acesso à informação pública, nos termos da LAI;

V – encaminhar denúncias aos órgãos competentes quando houver indícios de irregularidades;

VI – propor recomendações para aperfeiçoamento dos serviços públicos e combate à corrupção;

VII – elaborar relatórios periódicos de gestão com indicadores de desempenho;

VIII – assegurar proteção contra retaliações aos manifestantes, especialmente denunciante de boa-fé;

IX – acompanhar prazos de resposta das áreas responsáveis, cobrando cumprimento e registrando justificativas.

CAPÍTULO IV

DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 5º As manifestações dos usuários poderão ser:

I – Reclamação: insatisfação com serviço ou conduta de agente público;

Rua Ermelindo Milani, 1040 - Centro - CEP. 76.863-000 – Rio Crespo - RO

CNPJ/MF: 63.761.977/0001-41 - (69) 3539-2017 – Portal Transparência: www.riocrespo.ro.gov.br

E-mail: gabinete@riocrespo.ro.gov.br / prefeiturariocrespo2017@hotmail.com



PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO CRESPO
Estado de Rondônia
Lei de Criação N.º 376/92 - 13/02/92
GABINETE DO PREFEITO MUNICIPAL
PODER EXECUTIVO



II – Denúncia: relato de irregularidade ou ilegalidade;

III – Elogio: reconhecimento ou satisfação com o serviço;

IV – Sugestão: proposta de melhoria;

V – Solicitação: pedido de providência ou serviço.

Art. 6º Todas as manifestações serão registradas em sistema próprio ou outro instrumento que assegure rastreabilidade, controle, preservação do sigilo e produção de estatísticas.

Parágrafo único. A denúncia será tratada com prioridade e rigor, observando-se a confidencialidade e a segurança da identidade do denunciante.

CAPÍTULO V

DO TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 7º As manifestações serão analisadas conforme os seguintes procedimentos:

I – triagem e classificação;

II – encaminhamento à unidade competente, com solicitação formal de resposta;

III – resposta ao manifestante no prazo legal.

Art. 8º A resposta final deverá ser apresentada no prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável justificadamente por igual período.

§1º A unidade responsável terá o prazo de 20 (vinte) dias para resposta inicial à Ouvidoria Municipal, prorrogável justificadamente por igual período.

§2º A ausência de resposta será registrada em relatório e comunicada à autoridade superior.

CAPÍTULO VI

DA PROTEÇÃO AO DENUNCIANTE E DO SIGILO

Art. 9º A Ouvidoria Municipal assegurará:

I – o sigilo da identidade do manifestante, inclusive no caso de identificação voluntária;

II – o recebimento de manifestações anônimas;

III – a proteção contra retaliações ou represálias a manifestantes e denunciante;



PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO CRESPO
Estado de Rondônia
Lei de Criação N.º 376/92 - 13/02/92
GABINETE DO PREFEITO MUNICIPAL
PODER EXECUTIVO



IV – o tratamento isento e imparcial das manifestações.

§1º Informações que revelem a identidade do denunciante somente poderão ser divulgadas mediante autorização expressa ou por decisão judicial.

§2º A Ouvidoria Municipal adotará salvaguardas conforme Resolução nº 3/2019 da Rede Nacional de Ouvidorias.

CAPÍTULO VII

DOS CANAIS DE ATENDIMENTO

Art. 10 A Ouvidoria Municipal disponibilizará, no mínimo, os seguintes canais:

- I – atendimento presencial em local adequado e acessível;
- II – atendimento telefônico em número amplamente divulgado;
- III – formulário eletrônico no site oficial da Prefeitura;
- IV – correspondência física enviada à sede da Prefeitura.

§1º Todos os canais devem garantir acessibilidade, segurança da informação e privacidade ao usuário.

§2º A Ouvidoria Municipal poderá adotar plataforma nacional de ouvidoria (Fala.BR), mediante adesão formal.

CAPÍTULO VIII

DOS DOCUMENTOS E DOS REGISTROS

Art. 11 As manifestações serão registradas em sistema eletrônico com os seguintes dados:

- I – tipo de manifestação;
- II – nome ou pseudônimo do manifestante (quando fornecido);
- III – descrição do fato;
- IV – documentos anexos (se houver);
- V – data e meio de recebimento;
- VI – número de protocolo

Rua Ermelindo Milani, 1040 - Centro - CEP. 76.863-000 – Rio Crespo - RO

CNPJ/MF: 63.761.977/0001-41 - (69) 3539-2017 – Portal Transparência: www.riocrespo.ro.gov.br
E-mail: gabinete@riocrespo.ro.gov.br / prefeiturariocrespo2017@hotmail.com



PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO CRESPO
Estado de Rondônia
Lei de Criação N.º 376/92 - 13/02/92
GABINETE DO PREFEITO MUNICIPAL
PODER EXECUTIVO



Parágrafo único. Os registros serão armazenados em sistema seguro, com backup periódico, e utilizados para fins estatísticos e gerenciais.

CAPÍTULO IX

DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Art. 12 A Ouvidoria Municipal coordenará a elaboração, revisão e divulgação da Carta de Serviços ao Usuário, em conformidade com o art. 7º da Lei nº 13.460/2017, contendo:

- I – serviços prestados pelo município;
- II – formas de acesso, prazos e etapas;
- III – canais de manifestação;
- IV – padrões de qualidade.

CAPÍTULO X

DOS RELATÓRIOS E AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

Art. 13 A Ouvidoria Municipal elaborará:

- I – relatório anual com indicadores de desempenho e efetividade;
- II – análises estatísticas e qualitativas sobre as manifestações;
- III – recomendações de melhorias à gestão municipal.

CAPÍTULO XI

DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 14 A Ouvidoria Municipal deverá atuar com base em fluxos padronizados, consolidando processos internos de atendimento, análise e resposta das manifestações, com base em normas operacionais e indicadores de desempenho.

Art. 15 Fica criado o cargo em comissão de Ouvidor(a) Municipal, com as especificações constantes no Anexo I desta Lei.

Art. 16 As despesas decorrentes desta Lei correrão à conta de dotações próprias do orçamento municipal.



PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO CRESPO
Estado de Rondônia
Lei de Criação N.º 376/92 - 13/02/92
GABINETE DO PREFEITO MUNICIPAL
PODER EXECUTIVO



Art. 17 Fica o Poder Executivo autorizado a adotar as providências administrativas necessárias para a implementação desta Lei.

Art. 18 Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

ANEXO I

QUADRO DE CARGO EM COMISSÃO DA OUVIDORIA MUNICIPAL

CARGO	NATUREZA DO CARGO	JORNADA DE TRABALHO	QUANTIDADE DE VAGAS	REMUNERAÇÃO MENSAL*
Ouvidor(a) Municipal	Direção e Assessoramento Superior (DAS)	40 horas semanais	01 (uma)	R\$ 2.500,00

§1º O cargo de Ouvidor(a) Municipal possui natureza especial de direção, planejamento, supervisão e coordenação das atividades da Ouvidoria, sendo de provimento em comissão e de livre nomeação e exoneração pelo Chefe do Poder Executivo Municipal.

§2º A nomeação deverá preferencialmente recair sobre servidor público efetivo da administração municipal ou sobre servidor público cedido por outros entes federativos.

§3º O servidor nomeado deverá comprovar, no prazo máximo de 3 (três) anos contados da publicação da presente Lei, a formação em curso de nível superior compatível com as atribuições do cargo.

§4º O não cumprimento do disposto no §3º implicará a vacância do cargo.

§5º O valor da remuneração fixada no caput poderá ser revisto por lei específica, observados os limites da legislação orçamentária e da Lei Complementar nº 101/2000 (Lei de Responsabilidade Fiscal).

Rio Crespo - RO, 08 de agosto de 2025.

EDER DA SILVA
Prefeito Municipal