



LEI ORDINÁRIA

Nº 2698/2026

Dispõe sobre a criação da Ouvidoria Geral do Município de São Francisco do Guaporé – RO, estabelece suas competências, organização e funcionamento, e dá outras providências.

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE SÃO FRANCISCO DO GUAPORÉ, Estado de Rondônia, no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Orgânica Municipal, submete à apreciação da Câmara Municipal o seguinte Projeto de Lei:

CAPÍTULO I DA INSTITUIÇÃO

Art. 1º - Fica instituída, no âmbito da Administração Pública do Município de São Francisco do Guaporé – RO, a Ouvidoria Geral do Município, como órgão permanente de participação social, controle social, transparência e comunicação institucional entre o cidadão e o Poder Público.

Art. 2º - A Ouvidoria Geral do Município atuará como canal institucional único e centralizado de recebimento e tratamento das manifestações dos usuários dos serviços públicos, abrangendo todos os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal, direta e indireta.

CAPÍTULO II DAS FINALIDADES

Art. 3º - A Ouvidoria Geral do Município tem por finalidade:

- I – assegurar a participação do cidadão na Administração Pública Municipal;
- II – promover a melhoria contínua dos serviços públicos;
- III – fortalecer a transparência e o acesso à informação;
- IV – atuar como instrumento de controle social e governança administrativa;
- V – subsidiar a tomada de decisão da Administração Pública com base nas manifestações dos usuários.

CAPÍTULO III DAS COMPETÊNCIAS

Art. 4º - Compete à Ouvidoria Geral do Município:

- I – receber, registrar, analisar e tratar manifestações dos cidadãos, tais como denúncias, reclamações, sugestões, solicitações e elogios;
- II – encaminhar as demandas aos órgãos e entidades competentes, acompanhando sua tramitação até a resposta final;
- III – monitorar e avaliar as providências adotadas pela Administração Pública;
- IV – garantir resposta conclusiva no prazo de 30 dias prorrogáveis por igual período;
- V – elaborar relatórios periódicos de desempenho e avaliação dos serviços públicos, que deverão ser publicados periodicamente no Portal da Transparência;
- VI – propor medidas de melhoria dos serviços públicos;
- VII – promover a transparência e o controle social;
- VIII – assegurar o sigilo das informações e a proteção de dados pessoais, nos termos da legislação vigente.





Art. 5º - A Ouvidoria Geral do Município admitirá o recebimento de manifestações anônimas, especialmente denúncias, desde que apresentem elementos mínimos de materialidade e indícios de verossimilhança que possibilitem a análise preliminar dos fatos.

§1º As manifestações anônimas não poderão, por si só, ensejar a instauração imediata de processo administrativo sancionador, devendo ser previamente submetidas a juízo de admissibilidade e, quando necessário, a procedimento preliminar de verificação.

§2º Verificada a existência de indícios mínimos de irregularidade, a Administração poderá adotar as medidas cabíveis para apuração dos fatos, observado o devido processo legal.

§3º A ausência de identificação do manifestante não impede o tratamento da demanda, desde que presentes informações suficientes para sua análise.

§4º A Ouvidoria deverá adotar mecanismos de prevenção ao uso abusivo do anonimato, podendo arquivar manifestações manifestamente improcedentes, genéricas ou destituídas de elementos mínimos.

Art. 6º - A Ouvidoria Geral do Município atuará de forma integrada ao Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, observadas as disposições da Lei Federal nº 12.527/2011.

§1º As manifestações que configurem pedido de acesso à informação serão encaminhadas ao SIC para processamento, nos termos da legislação vigente.

§2º Os pedidos de acesso à informação recebidos pela Ouvidoria deverão ser registrados e encaminhados ao setor responsável, garantindo-se o cumprimento dos prazos legais.

§3º A Ouvidoria e o SIC deverão atuar de forma coordenada, compartilhando informações e promovendo a melhoria contínua da transparência pública e do atendimento ao cidadão.

CAPÍTULO IV

DA ORGANIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

Art. 7º - A Ouvidoria Geral do Município integrará a estrutura da Controladoria Geral do Município, assegurada a independência funcional no exercício de suas atribuições, nos termos da Lei Complementar nº 145/2025.

Art. 8º - O cargo de Ouvidor será exercido nos termos da Lei Complementar nº 145/2025, especialmente quanto aos requisitos, forma de designação e atribuições.

CAPÍTULO V

DOS CANAIS DE ATENDIMENTO

Art. 9º - A Ouvidoria deverá manter canais permanentes, acessíveis e eficazes de comunicação com o cidadão, incluindo, no mínimo:

I – sistema eletrônico de ouvidoria;

II – canal digital ou eletrônico institucional;

III – canal telefônico ou equivalente destinado ao recebimento de denúncias (Disque-Denúncia);

IV – outros meios que assegurem ampla acessibilidade à população.

CAPÍTULO VI

DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS

Art. 10 - São direitos dos usuários dos serviços públicos municipais:

I – receber atendimento adequado, eficiente e respeitoso;

II – ter acesso a informações claras e objetivas;

III – registrar manifestações junto à Ouvidoria;





- IV – obter resposta dentro do prazo legal;
- V – participar da avaliação dos serviços públicos.

CAPÍTULO VII DAS OBRIGAÇÕES DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES MUNICIPAIS

Art. 11 - Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal deverão responder às demandas da Ouvidoria no prazo de até 10 (dez) dias úteis:

- I – prestar as informações solicitadas pela Ouvidoria;
- II – responder às demandas encaminhadas dentro dos prazos estabelecidos;
- III – adotar as providências necessárias à solução das manifestações;
- IV – colaborar com o aprimoramento dos serviços públicos;
- V – garantir prioridade no atendimento às demandas encaminhadas pela Ouvidoria.

Parágrafo único. O não atendimento injustificado às demandas encaminhadas pela Ouvidoria poderá ensejar responsabilização administrativa do agente público responsável, observado o devido processo administrativo.

CAPÍTULO VIII DO REGIME JURÍDICO

Art. 12 - O funcionamento da Ouvidoria observará o disposto na Lei nº 13.460/2017, especialmente quanto a:

- I – aos mecanismos de participação dos usuários;
- II – aos prazos de resposta às manifestações;
- III – à avaliação dos serviços públicos;
- IV – à transparência e qualidade do atendimento.

CAPÍTULO IX DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 13 - O Poder Executivo Municipal poderá regulamentar esta Lei por meio de decreto, no que couber.

Art. 14 - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

São Francisco do Guaporé – RO, 31 de março de 2026.

JOSÉ WELLINGTON DRUMOND GOUVEA
Prefeito Municipal





PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO FRANCISCO DO GUAPORÉ
AVENIDA BRASIL, TESTADA COM A RUA INTEGRAÇÃO NACIONAL Nº 1997
SÃO FRANCISCO DO GUAPORÉ – CEP 76935000



Assinatura do Documento



Documento Assinado Eletronicamente por **JOSÉ WELLINGTON DRUMOND GOUVEA - PREFEITO**
, CPF: 672.81*. **2-*8 em **31/03/2026 12:40:00**, Cód. Autenticidade da Assinatura:
12H8.4H40.6007.2514.1414, Com fundamento na Lei Nº 14.063, de 23 de Setembro de 2020.



Informações do Documento

ID do Documento: **D55.65B** - Tipo de Documento: **LEI ORDINÁRIA - Nº 2698/2026**.

Elaborado por **LUCIANA FIGUEIREDO BALEEIRO ALMEIDA**, CPF: 387.06*. **2-*0 , em **31/03/2026 12:26:04**, contendo 979 palavras.

Código de Autenticidade deste Documento: 1210.2X26.004V.8704.0072

A autenticidade do documento pode ser conferida no site: <https://athus.saofrancisco.ro.gov.br/verdocumento>

