



MENSAGEM AO PROJETO DE LEI Nº 52 / 2026

São Francisco do Guaporé - RO, 23 de março de 2026

Senhor Presidente,
Senhora Vereadora,
Senhores Vereadores,



Submeto à elevada apreciação dessa Egrégia Câmara Municipal o incluso Projeto de Lei que dispõe sobre a criação da **Ouvidoria Geral do Município de São Francisco do Guaporé - RO**, estabelecendo suas competências, organização e funcionamento, com o objetivo de fortalecer os mecanismos de participação social, transparência e aprimoramento contínuo dos serviços públicos.

A presente iniciativa insere-se no contexto de modernização da gestão pública municipal, alinhando-se às diretrizes constitucionais da administração pública, notadamente os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, previstos no art. 37 da Constituição Federal.

A instituição da Ouvidoria Geral representa importante instrumento de **governança pública**, permitindo a criação de um canal institucional estruturado, acessível e eficaz para o recebimento e tratamento das manifestações dos cidadãos, tais como denúncias, reclamações, sugestões, solicitações e elogios, contribuindo diretamente para o aperfeiçoamento da atuação administrativa.

Destaca-se que o Projeto de Lei encontra-se em plena conformidade com a **Lei Federal nº 13.460/2017**, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, bem como com a **Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação)**, especialmente ao prever a integração entre a Ouvidoria e o Serviço de Informação ao Cidadão - SIC.

Ademais, a proposta estabelece mecanismos que asseguram maior eficiência no atendimento ao cidadão, com a definição de prazos para resposta, acompanhamento das demandas e elaboração de relatórios periódicos, os quais serão disponibilizados no Portal da Transparência, promovendo maior controle social e transparência ativa.



Outro aspecto relevante da proposição é a previsão do tratamento técnico das manifestações anônimas, especialmente denúncias, estabelecendo critérios objetivos para sua admissibilidade, com a exigência de elementos mínimos de materialidade e indícios de verossimilhança, garantindo, assim, o equilíbrio entre o dever de apuração de eventuais irregularidades e a proteção contra denúncias infundadas ou abusivas.

No tocante à estrutura administrativa, a Ouvidoria será integrada à Controladoria Geral do Município, assegurada sua independência funcional, em consonância com as boas práticas de controle interno e integridade institucional, sem a criação de novos cargos ou aumento de despesas, uma vez que sua organização observará a legislação municipal já vigente.

Dessa forma, a presente proposta legislativa visa não apenas atender às exigências legais, mas também consolidar uma Administração Pública mais transparente, participativa, eficiente e comprometida com o interesse público e com a qualidade dos serviços prestados à população.

Diante do exposto, considerando a relevância da matéria e os benefícios diretos à sociedade, e a necessidade da implantação da mesma, solicito a possibilidade da mesma ser analisada em **caráter de urgência urgentíssima**.

Renovo, por fim, protestos de elevada estima e distinta consideração.



JOSÉ WELLINGTON DRUMOND GOUVEA
Prefeito Municipal



PROJETO DE LEI Nº 52 / 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. 10º 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. 11º 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 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, 23 de março de 2026.



JOSÉ WELLINGTON DRUMOND GOUVEA
Prefeito Municipal