

REDAÇÃO FINAL Nº 1.259, DE 02 DE SETEMBRO 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 PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL DE RIO CRESPO, no uso das atribuições que lhe são conferidas por lei, faz saber que a Câmara Municipal aprovou e o Prefeito Municipal 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.

Câmara de Rio Crespo
Este documento foi assinado digitalmente por ODAIR JOSÉ RODRIGUES (CPF ###.###.422-##), em 02/09/2025 - 11:36, e pode ser validado pelo QR Code ao lado e ou pelo link: https://lxsign.lxsistemas.com.br/cmriocrespo/documento/documentoAssinado/12206. Folha 1 de 6



§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 denunciantes, 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 denunciantes 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;

Câmara de Rio Crespo
Este documento foi assinado digitalmente por ODAIR JOSÉ RODRIGUES (CPF ###.###.422-##), em 02/09/2025 - 11:36, e pode ser validado pelo QR Code ao lado e ou pelo link: https://lxsign.lxsistemas.com.br/cmriocrespo/documento/documentoAssinado/12206. Folha 2 de 6



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 denunciantes;

Câmara de Rio Crespo
Este documento foi assinado digitalmente por ODAIR JOSÉ RODRIGUES (CPF ###.###.422-##), em 02/09/2025 - 11:36, e pode ser validado pelo QR Code ao lado e ou pelo link: https://lxsign.lxsistemas.com.br/cmriocrespo/documento/documentoAssinado/12206. Folha 3 de 6



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.

Câmara de Rio Crespo
Este documento foi assinado digitalmente por ODAIR JOSÉ RODRIGUES (CPF ###.###.422-##), em 02/09/2025 - 11:36, e pode ser validado pelo QR Code ao lado e ou pelo link: https://lxsign.lxsistemas.com.br/cmriocrespo/documento/documentoAssinado/12206. Folha 4 de 6



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.

Câmara de Rio Crespo
Este documento foi assinado digitalmente por ODAIR JOSÉ RODRIGUES (CPF ###.###.422-##), em 02/09/2025 - 11:36, e pode ser validado pelo QR Code ao lado e ou pelo link: https://lxsign.lxsistemas.com.br/cmriocrespo/documento/documentoAssinado/12206. Folha 5 de 6



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).

Gabinete da Presidência, 02 de setembro de 2025.

ODAIR JOSÉ RODRIGUES
Presidente da Câmara Municipal
Biênio de 2025 a 2026
Assinatura digital

Câmara de Rio Crespo
Este documento foi assinado digitalmente por ODAIR JOSÉ RODRIGUES (CPF ###.###.422-##), em 02/09/2025 - 11:36, e pode ser validado pelo QR Code ao lado e ou pelo link: https://lxsign.lxsistemas.com.br/cmriocrespo/documento/documentoAssinado/12206. Folha 6 de 6