



**“DISPÕE SOBRE A CRIAÇÃO E INSTALAÇÃO  
DA OUVIDORIA MUNICIPAL E DÁ OUTRAS  
PROVIDÊNCIAS”**

DÚLCIO DA SILVA MENDES DO MUNICÍPIO E GUAJARÁ-MIRIM, Estado de Rondônia, no uso de suas atribuições e prerrogativas do artigo 62 da Lei Orgânica do Município:

FAZ SABER que a CÂMARA MUNICIPAL DE GUAJARÁ-MIRIM, (RO) aprovou e ele sanciona a seguinte.

**LEI**

**TÍTULO I  
DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES  
CAPÍTULO I  
DA OUVIDORIA DA PREFEITURA DE GUAJARÁ-MIRIM**

**Art. 1º** Esta Lei cria em caráter permanente, na estrutura da Chefia de Gabinete, a Ouvidoria Pública Municipal.

**Art. 2º** A Ouvidoria será o canal de comunicação direta entre a sociedade e o Poder Executivo Municipal, recebendo daquela, reclamações, denúncias, sugestões e elogios, estimulando a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados por esta Gestão.

**TÍTULO II  
DAS COMPETÊNCIAS  
CAPÍTULO I  
DA COMPETÊNCIA DA OUVIDORIA DA PREFEITURA DE GUAJARÁ-MIRIM**

**Art. 3º** À Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Guajará-Mirim compete:

- I - Receber sugestões de aprimoramento, críticas, reclamações, denúncias, elogios e pedidos de informação sobre as atividades da Administração Pública;
- II - Diligenciar junto às unidades administrativas competentes, para que estas prestem informações e esclarecimentos a respeito das comunicações mencionadas no inciso I;
- III - manter o cidadão usuário informado a respeito das averiguações e providências adotadas pelas unidades administrativas do Poder Executivo Municipal, excepcionados os casos em que for necessário manter sigilo;
- IV - Ter acesso a todos os setores da Prefeitura Municipal, para que possa apurar e propor as soluções requeridas em cada situação;



- V - Identificar problemas informados ou denunciados nos serviços públicos prestados pelas unidades, órgãos e/ou secretarias municipais;
- VI - Identificar os erros, omissões ou abusos cometidos por membro de quaisquer umas das unidades, órgãos e/ou secretarias municipal, sugerindo soluções e remetendo-os ao Setor/Secretaria competente;
- VII - estimular a participação do cidadão na fiscalização e planejamento dos serviços prestados pela Prefeitura Municipal; e
- VIII - encaminhar ao Chefe do Executivo Municipal relatório mensal consolidado das atividades, ocorrências e sugestões para o permanente aperfeiçoamento dos procedimentos adotados pelos integrantes da Administração Municipal.

## CAPÍTULO II

### DA COMPETÊNCIA DO OUVIDOR DA PREFEITURA DE GUAJARÁ-MIRIM

**Art. 4º** Ao Ouvidor da Prefeitura Municipal de Guajará-Mirim compete:

- I - Exercer a função de representante do cidadão junto ao Executivo Municipal;
- II - Atuar de ofício ou por iniciativa de terceiros, no cumprimento da função pública definida nesta Lei;
- III - agilizar a remessa de informações do usuário ao seu destinatário;
- IV - Facilitar ao máximo o acesso do cidadão ao serviço da Ouvidoria, simplificando seus procedimentos;
- V - Encaminhar a questão ou sugestão apresentada à área competente, acompanhando a sua apreciação;
- VI - Identificar problemas no atendimento do cidadão usuário;
- VII - solicitar informações e documentos necessários junto à Administração Pública para esclarecimento de questão suscitada por cidadão usuário;
- VIII - formar comitês de usuários do serviço da Ouvidoria, para apurar a opinião dos mesmos sobre os trabalhos realizados pelos integrantes do Poder Executivo Municipal;
- IX - Sugerir soluções de problemas identificados ao Chefe do Executivo Municipal ou aos seus Secretários e Diretores, conforme o caso;
- X - Propor a correção de erros ou omissões cometidas no atendimento ao cidadão usuário; e
- XI - desenvolver outras atribuições de que lhe sejam incumbidas pelo Chefe do Executivo Municipal ou pelo Chefe de Gabinete.

**Art. 5º** Deverá, ainda, o Ouvidor da Administração Municipal:

- I - Apresentar sempre ao cidadão usuário uma resposta adequada no menor prazo possível, com clareza e objetividade;
- II - Atender com cortesia e respeito, afastando-se de qualquer discriminação ou pré-julgamento;
- III - agir com integridade, transparência, imparcialidade e justiça;
- IV - Zelar pelos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência da administração pública; e
- V - Resguardar o sigilo das informações.

**Art. 6º** O Ouvidor deve reportar-se diretamente ao Prefeito Municipal e ao Chefe de Gabinete e atuar em parceria com os Secretários e Diretores da Administração



Municipal a fim de promover a qualidade do serviço, a busca da eficiência e da austeridade administrativa.

§ 1º O Ouvidor apresentará relatórios semestrais ao Chefe do Executivo Municipal, sem prejuízo dos relatórios parciais que se fizerem necessários.

§ 2º O Ouvidor manterá permanentemente atualizadas as informações e estatísticas referentes às atividades realizadas no âmbito da Administração Municipal.

### TÍTULO III DO ACESSO À OUVIDORIA DA PREFEITURA DE GUAJARÁ-MIRIM

#### CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

**Art. 7º** O acesso à Ouvidoria da Administração Municipal, poderá ser realizado pessoalmente, de segunda à sexta-feira, no horário normal de atendimento, ou por meio de:

- I - Carta endereçada à Ouvidoria da Administração Municipal;
- II - Mensagem via *fac-símile*;
- III - ligação telefônica através do Disque Ouvidoria; e
- IV - Formulário eletrônico via *internet*, disponibilizado na página da Prefeitura Municipal de Guajará-Mirim.

### TÍTULO IV DOS PROCEDIMENTOS ADOTADOS PARA ATENDIMENTO AO USUÁRIO

#### CAPÍTULO I DA LEGITIMIDADE DAS RECLAMAÇÕES E REPRESENTAÇÕES

**Art. 8º** Poderá dirigir-se à Ouvidoria, qualquer pessoa, brasileira ou estrangeira, física ou jurídica, que se considere lesada ou ameaçada por integrantes do Quadro de Funcionários da Administração Pública, no desempenho de suas funções ou em razão dela.

**Parágrafo único.** A menoridade e a incapacidade judicialmente declarada não serão impedimentos para o recebimento de sugestões, críticas, reclamações ou denúncias manifestadas.

**Art. 9º** Não será exigida qualquer formalidade para apresentação de reclamações ou representações, podendo ser oral ou escrita, e, quando possível, a indicação do nome e endereço do usuário, sendo facultativa a sua identificação.

**Art. 10.** Os pedidos de informações, sugestões, críticas, reclamações e denúncias de fatos que constituam crimes ou transgressões disciplinares referentes a Órgãos ou Secretarias da Administração Pública Municipal, serão encaminhados ao Titular do Órgão competente.



**Parágrafo único.** Quando o aludido no *caput* deste artigo referir-se diretamente ao Titular do Órgão ou Secretaria da Administração Pública Municipal dever-se-á encaminhar ao Chefe do Executivo Municipal.

**Art. 11.** As unidades, órgão e Secretarias integrantes da Administração Pública deverão prestar informações e esclarecimentos das solicitações interpostas pela Ouvidoria, bem como apoio a suas atividades.

**Art. 12.** O Ouvidor da Administração Pública, mediante despacho fundamentado, poderá rejeitar ou determinar o arquivamento de qualquer reclamação ou representação que lhe seja dirigida.

**Parágrafo único.** As reclamações e representações indeferidas deverão constar nos relatórios dispostos no inciso VIII, do art. 3º e § 1º, do art. 6º.

## TÍTULO V DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

**Art. 13.** A Ouvidoria da Administração Pública será composta pela seguinte função:  
I – Ouvidor.

**Parágrafo único.** Os servidores públicos nomeados para as funções de que tratam os incisos I e II do art. 13, deverão utilizar o título de Ouvidor da Administração Pública em todos os atos que praticar ou participar no exercício de suas atribuições.

**Art. 14.** O Ouvidor da Administração Pública deverá ser servidor ocupante de cargo público efetivos do Município de Guajará-Mirim, indicados pelo Prefeito Municipal, no Anexo I, que faz parte integrante desta Lei.

§ 1º Para desempenhar as funções de que trata o *caput* deste artigo, o servidor designado deverá ter conhecimento da legislação específica relativas ao trabalho de Ouvidor, bem como da legislação municipal vigente às quais são subordinados os servidores públicos do Município de Guajará-Mirim.

§ 2º Para desempenhar as funções de que trata o *caput*, o servidor passará a receber a remuneração da Função Gratificada no percentual permitido pela legislação.

**Art. 15.** O Ouvidor da Administração Pública Municipal deverá ser possuidor de ilibada reputação moral e funcional, e, ainda, não poderá estar respondendo a processo criminal por crime contra a Administração Pública ou possuir condenação por cometimento de crime de qualquer natureza.

**Art. 16.** As requisições e solicitações de informações feitas pela Ouvidoria devem ser atendidas no prazo máximo de 10 (dez) dias, se outro não for fixado.

**Art. 17.** Caberá ao Chefe do Poder Executivo Municipal, na hipótese excepcional de impedimento do Ouvidor, designar interinamente o substituto para assumir as funções de Ouvidor, desde que atendidos os requisitos dispostos nos art. 15 desta Lei.



ESTADO DE RONDÔNIA  
PODER EXECUTIVO  
PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE GUAJARÁ-MIRIM  
GABINETE DO PREFEITO

**Art. 18.** Os servidores indicados pelo Chefe do Executivo Municipal, para exercerem as funções de Ouvidor, ficam dispensados do uniforme quando as circunstâncias assim o exigirem, ficando a critério do Ouvidor.

**Art. 19.** O tempo de serviço prestado pelos servidores lotados na Ouvidoria também serão considerados para efeito de contagem de experiência efetiva no desempenho de suas funções normais dos cargos em que estiverem investidos.

**Art. 20.** Ficam criados os cargos, vinculação, vagas e remuneração constantes do ANEXO I.

**Art. 21.** Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação,

Palácio Pérola do Mamoré, 11 de janeiro de 2016

  
DÚLCIO DA SILVA MENDES  
Prefeito municipal

Este Ato Está Publicado no Diário  
Oficial dos Municípios do Estado de  
Rondônia - AROM n.º ..... página

N.º 18-01-2016 dia .....

  
Pedro de Oliveira  
Coord. Serviços Gerais  
da Chefia de Gabinete  
Decreto n.º 8.186/14

Certifico que este ato foi  
Afixado no quadro de  
editais desta Prefeitura no  
dia 11/01/2016, ali  
Permanecerá por 15 dias,  
a fim de Caracteriza a  
Publicação do mesmo.



ESTADO DE RONDÔNIA  
PODER EXECUTIVO  
PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE GUAJARÁ-MIRIM  
GABINETE DO PREFEITO

ANEXO I DA LEI Nº 1866/GAB/PREF/16 DE 11 DE JANEIRO DE 2016

NOME DO CARGO	VINCULO NA ADAMINISTRAÇÃO	VAGAS	VALOR DA GRATIFICAÇÃO
Ouvidor da Administração Municipal	Função Gratificada	01	R\$ 1.260,00

Palácio Pérola do Mamoré, 11 de janeiro de 2016.

  
DÚLCIO DA SILVA MENDES  
Prefeito Municipal

Este Ato Está Publicado no Diário  
Oficial dos Municípios do Estado de  
Rondônia - AROM n.º ..... página  
N.º ..... dia .....

18-01-2016



Pedro de Oliveira  
Coord. Serviços Gerais  
da Chefia de Gabinete  
Decreto n.º 8.136/14

Certifico que este ato foi  
Afixado no quadro de  
editais desta Prefeitura no  
dia 11-01-2016, ali  
Permanecerá por 10 dias,  
a fim de Caracterizar a  
Publicação do mesmo.