



ESTADO DE RONDÔNIA
CAMARA MUNICIPAL DE PRIMAVERA DE RONDONIA
PODER LEGISLATIVO

AUTOGRAFO Nº. 1078/CMPR/2019

“REVOGA A LEI Nº 914/2019
QUE INSTITUI A OUVIDORIA
NO MUNICÍPIO DE
PRIMAVERA DE
RONDÔNIA/RO E DÁ OUTRAS
PROVIDÊNCIAS.”

O PREFEITO DE PRIMAVERA DE RONDÔNIA: Faço Saber que a **Câmara Municipal** aprovou e eu sanciono e promulgo a seguinte **L E I**:

Art. 1º. Fica instituída a Ouvidoria do Município de Primavera de Rondônia, como meio de interlocução com a sociedade, constituindo-se em um canal aberto para o recebimento de solicitações, informações, reclamações, sugestões, críticas, elogios e quaisquer outros encaminhamentos relacionados às suas atribuições e competências.

Art. 2º. Compete à Ouvidoria do Município de Primavera de Rondônia:

I - receber, analisar, encaminhar e acompanhar as manifestações da sociedade civil dirigidas à Prefeitura Municipal;

II - organizar os canais de acesso do cidadão ao Município de Primavera de Rondônia, simplificando procedimentos;

III - orientar os cidadãos sobre os meios de formalização de manifestações dirigidas à Ouvidoria;

IV - responder aos cidadãos e entidades quanto às providências adotadas em face de suas manifestações;

Art. 3º. A Ouvidoria do Município de Primavera de Rondônia será composta e dirigida por:

I. - **OUVIDOR:** designado pelo Prefeito do Município de Primavera de Rondônia, dentre os servidores efetivos, com prazo de vigência de 02 (dois) anos, admitida sua recondução por igual período, sendo responsável pelo funcionamento da Ouvidoria, coordenando a distribuição de demandas e gerenciando a distribuição das respostas ao cidadão;

II. - **COORDENADOR(a):** designado pelo Prefeito do Município de Primavera de Rondônia, sendo responsável por auxiliar o ouvidor em suas demandas e responderá por ele mediante ausência do mesmo;

Parágrafo único: O Ouvidor terá assistência técnica dos setores: Procuradoria Geral do Município, Controladoria Interna e Analista de Sistema.



ESTADO DE RONDÔNIA
CAMARA MUNICIPAL DE PRIMAVERA DE RONDONIA
PODER LEGISLATIVO

Art. 4º. O Ouvidor, para o exercício de suas funções, terá as seguintes prerrogativas:

I. - requisitar informações às todas as unidades de servidores do Município de Primavera de Rondônia, se necessário;

§ 1º. As unidades e servidores do Município de Primavera de Rondônia terão prazo de 15 (quinze) dias úteis para responder às solicitações encaminhadas pela Ouvidoria, prazo este que poderá ser prorrogado, por igual período, em função da complexidade do assunto.

§ 2º. O descumprimento do prazo ou a ausência de resposta deverá ser comunicado à Controladoria do Município de Primavera de Rondônia.

Art. 5º. São atribuições do Ouvidor:

I - exercer suas funções com independência e autonomia, visando garantir o direito de manifestação dos cidadãos;

II - remeter para a Controladoria do Município de Primavera de Rondônia a proposição de medidas para sanar as violações de direito, as ilegalidades e os abusos de poder constatados no Município de Primavera de Rondônia;

III - sugerir, quando cabível, a adoção de providências ou apuração de atos considerados irregulares ou ilegais;

IV - arquivar, de forma fundamentada, reclamação recebida que, por qualquer motivo, não deva ser respondida;

V - manter sigilo sobre os dados dos usuários dos serviços da Ouvidoria;

VI - promover estudos e pesquisas objetivando o aprimoramento da prestação de serviços da Ouvidoria;

VII - solicitar à Controladoria do Município de Primavera de Rondônia o encaminhamento de procedimentos às autoridades competentes;

VIII - solicitar informações quanto ao andamento de procedimentos iniciados por ação da Ouvidoria;

IX - elaborar relatório de gestão anual das atividades da Ouvidoria para encaminhamento ao Controladoria do Município de Primavera de Rondônia, disponibilizando-os para conhecimento dos cidadãos;

X - incentivar e propiciar aos servidores da Ouvidoria oportunidades de capacitação e aperfeiçoamento de suas atividades;



ESTADO DE RONDÔNIA
CAMARA MUNICIPAL DE PRIMAVERA DE RONDONIA
PODER LEGISLATIVO

XI - propor a Controladoria do Município e outros órgãos de Primavera de Rondônia a elaboração de palestras, seminários e eventos técnicos com temas relacionados às atividades da Ouvidoria;

XII - organizar e manter atualizado arquivo da documentação relativa às denúncias, reclamações e sugestões recebidas.

Parágrafo único: O relatório de gestão de que trata o inciso IX do caput, que será publicado no mês de janeiro de cada ano, deverá indicar, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes;

IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Art. 6º. A Ouvidoria encaminhará resposta conclusiva ao cidadão, no prazo máximo de 20 (vinte) dias, sendo prorrogável mediante justificativa, por mais 10 (dez) dias, a contar do recebimento da manifestação.

§ 1º. Será considerada conclusiva a resposta que oferecer ao interessado a análise prévia realizada, bem como as medidas requeridas às áreas internas, ou a justificativa no caso de impossibilidade de fazê-lo.

§ 2º. A contagem de início e término do prazo de resposta será prorrogada para o dia útil subsequente, nos dias e horários em que Prefeitura Municipal não estiver em funcionamento.

Art. 7º. O Município de Primavera de Rondônia deverá colocar à disposição do usuário formulário simplificado e de fácil compreensão para a apresentação das manifestações dirigidas à Ouvidoria.

Art. 8º. Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

Parágrafo único: A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende:

I - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;

II - emissão de comprovante de recebimento da manifestação;

III - análise e obtenção de informações, quando necessário;

IV - decisão administrativa final;



ESTADO DE RONDÔNIA
CAMARA MUNICIPAL DE PRIMAVERA DE RONDONIA
PODER LEGISLATIVO

V - ciência ao usuário.

Art. 9º. A Ouvidoria receberá e registrará as manifestações anônimas que pela descrição dos fatos forneçam indícios suficientes à verificação de sua verossimilhança.

§ 1º. Caso não haja indícios suficientes à verossimilhança da denúncia anônima, o Ouvidor deverá arquivá-la, fundamentando sua decisão.

§ 2º. O denunciante anônimo não receberá número de protocolo e nem resposta da Ouvidoria.

Art. 10. O Município de Primavera de Rondônia garantirá o acesso do cidadão à Ouvidoria por meio de canais de comunicação ágeis e eficazes, tais como:

I - acesso por meio de página eletrônica do Município de Primavera de Rondônia na rede mundial de computadores, contendo formulário específico para o registro de manifestações;

II - serviço de atendimento presencial, na sede do Poder;

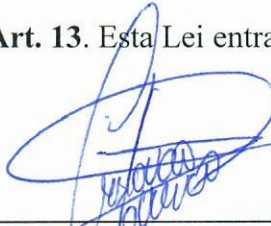
III - serviço de atendimento por telefone.

Parágrafo único: Para garantir a efetividade de suas atribuições, a Ouvidoria poderá condicionar o seguimento da solicitação à apresentação de documentos.

Art. 11. O Município de Primavera de Rondônia dará ampla divulgação da existência da Ouvidoria e suas respectivas atividades pelos meios de comunicação utilizados por este poder.

Art. 12. As despesas com a execução desta Lei correrão por conta de verba própria do orçamento vigente, suplementadas se necessário.

Art. 13. Esta Lei entra em vigor a contar da sua publicação.



Cristóvão Lourenço
Presidente 2019/2020

Primavera de Rondônia, 11 de novembro de 2019.



Jonatan Carlos Louback
Vice – Presidente 2019/2020



Fábio Leandro Pinheiro
1º Secretário Substituto 2019/2020