



**ESTADO DE RONDÔNIA**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE ESPIGÃO DO OESTE**  
**CNPJ: 04.695.284/0001-39**

**Mensagem nº 059/2026**

Espigão do Oeste/RO, 12 de maio de 2026.

**Senhor Presidente,**

Encaminhamos, em anexo, o Projeto de Lei, que **"CRIA A OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE ESPIGÃO DO OESTE/RO, NO ÂMBITO DO PODER EXECUTIVO, DISPÕE SOBRE A ATUAÇÃO DOS RESPONSÁVEIS POR AÇÕES DE OUVIDORIA E A PARTICIPAÇÃO, PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS"**.

Senhores Vereadores,

Visa a presente mensagem submeter à apreciação desta Casa Legislativa o incluso Projeto de Lei, que visa à criação e regulamentação da Ouvidoria Geral do Município de Espigão do Oeste/RO, no âmbito do Poder Executivo Municipal, com a finalidade de instituir mecanismos efetivos de participação, controle social e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos.

A presente iniciativa encontra fundamento na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, estabelecendo diretrizes para o funcionamento de ouvidorias públicas como instrumentos essenciais de interlocução entre o cidadão e o Poder Público.

Ademais, a proposta está em consonância com a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), garantindo ao cidadão o direito de acesso às informações públicas, bem como com os princípios constitucionais da legalidade, publicidade, eficiência e moralidade administrativa, previstos no artigo 37 da Constituição Federal.

A instituição formal da Ouvidoria Geral do Município se mostra necessária para organizar e padronizar os fluxos de recebimento, análise e resposta às manifestações dos usuários, tais como reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações, promovendo maior transparência, eficiência e qualidade na prestação dos serviços públicos.

Importante destacar que, embora o Município já disponha de canais de atendimento ao cidadão, como o Portal da Transparência, o Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) e a

Ouvidoria, a presente regulamentação se faz imprescindível para formalizar sua estrutura, definir competências, estabelecer prazos e garantir segurança jurídica aos procedimentos adotados.

Ressalta-se, ainda, que a presente iniciativa contribui diretamente para o atendimento aos critérios estabelecidos no Programa Nacional de Transparência Pública PNTP 2026, no qual a existência, regulamentação e efetivo funcionamento da Ouvidoria Pública constituem elementos essenciais para a avaliação da transparência ativa e passiva dos entes federativos, bem como para o fortalecimento das práticas de governança e integridade na administração pública.

Além disso, a regulamentação proposta contribui para o atendimento às exigências dos órgãos de controle externo, promovendo a melhoria contínua dos serviços públicos, o fortalecimento da gestão pública municipal e a ampliação dos mecanismos de participação social.

Diante do exposto, justifica-se a presente proposição como medida necessária para o aprimoramento da administração pública municipal, fortalecimento da transparência, incentivo ao controle social e garantia dos direitos dos cidadãos.

Valendo-me da oportunidade, apresento a Vossas Excelências, meu renovado apreço e o reconhecimento do apoio que sempre recebemos dessa veneranda Câmara Municipal no encaminhamento e aprovação de projetos transformadores de nosso querido Município de Espigão do Oeste/RO.

Atenciosamente,

**WELITON PEREIRA CAMPOS**

Prefeito Municipal

**EXCELENTÍSSIMO SENHOR  
VER. AMILTON ALVES DE SOUZA  
DD. PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL,  
ESPIGÃO DO OESTE ESTADO DE RONDÔNIA.**

---

Rua Rio Grande do Sul, 2800 - B. Vista Alegre - Espigão do Oeste/RO - CEP: 76.974-000

Contato: (69)3481-1400 - Site: [www.espigaodoeste.ro.gov.br](http://www.espigaodoeste.ro.gov.br)



Documento assinado eletronicamente por **Sueli Balbinot da Silva, Procuradora Geral do Município - OAB/RO 6706**, em 12/05/2026 às 10:03, horário de Espigão do Oeste/RO, com fulcro no art. 17 do [Decreto nº 4.474 de 28/08/2020](#).



Documento assinado eletronicamente (ICP-BR) por **Weliton Pereira Campos, Prefeito Municipal**, em 13/05/2026 às 08:17, horário de Espigão do Oeste/RO, com fulcro no art. 17 do [Decreto nº 4.474 de 28/08/2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [transparencia.espigaodoeste.ro.gov.br](http://transparencia.espigaodoeste.ro.gov.br), informando o ID **1425328** e o código verificador **86C7C8A6**.

---

**Cientes**

<b>Seq.</b>	<b>Nome</b>	<b>CPF</b>	<b>Data/Hora</b>
1	Luiz Felipe Guedes da Silva	***.058.652-**	13/05/2026 09:28
2	Maria Vitória Silva Rocha Diehl	***.930.872-**	13/05/2026 09:38

---

**Referência:** [Processo nº 82-2331/2026](#).

Docto ID: 1425328 v1



ESTADO DE RONDÔNIA  
PREFEITURA MUNICIPAL DE ESPIGÃO DO OESTE  
CNPJ: 04.695.284/0001-39

PROJETO DE LEI Nº \_\_\_\_\_, DE \_\_\_\_\_ DE \_\_\_\_\_ DE 2026.

**"CRIA A OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE ESPIGÃO DO OESTE/RO, NO ÂMBITO DO PODER EXECUTIVO, DISPÕE SOBRE A ATUAÇÃO DOS RESPONSÁVEIS POR AÇÕES DE OUVIDORIA E A PARTICIPAÇÃO, PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS".**

O **PREFEITO DO MUNICÍPIO DE ESPIGÃO DO OESTE**, estado de Rondônia, no uso das atribuições que lhe confere o artigo 60, inciso IV da Lei Orgânica do Município,

## **CAPÍTULO I**

### **DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 1º.** Esta Lei dispõe sobre a Ouvidoria, no âmbito do Poder Executivo Municipal, estabelecendo normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública, nos termos da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

**Art. 2º.** Fica criada a Ouvidoria Geral do Município de Espigão do Oeste, na estrutura administrativa da Prefeitura de Espigão do Oeste RO, como órgão autônomo de controle da administração pública, vinculado ao Poder Executivo Municipal, para defesa dos direitos e interesses dos cidadãos, quanto a atuação do Poder Executivo Municipal.

**Parágrafo único.** A Ouvidoria Geral do Município de Espigão do Oeste/RO é um órgão de interlocução entre o Poder Executivo Municipal e sociedade, constituindo-se um canal aberto para o recebimento de solicitações, pedidos de informações, reclamações, sugestões e quaisquer outros encaminhamentos da sociedade, desde que relacionados à Prefeitura Municipal de Espigão do Oeste/RO.

**Art. 3º.** A Ouvidoria Geral do Município de Espigão do Oeste/RO será assim identificada:

I. Nome da unidade: Ouvidoria Geral do Município de Espigão do Oeste/RO; e

II. Sigla: OGMEOE.

**Parágrafo único.** A Ouvidoria Geral do Município de Espigão do Oeste/RO é um órgão de assessoramento superior junto ao Gabinete do Prefeito.

**Art. 4º.** Para fins desta Lei, considera-se:

I. Cidadão: Usuário, efetivo ou potencial, de serviço público municipal;

II. Agente público: aquele que, ainda que transitoriamente ou sem remuneração; exerça cargo, emprego ou função pública;

III. Serviço público: qualquer utilidade ou comodidade material destinada à satisfação das necessidades da coletividade em geral e singularmente pelos cidadãos;

IV. Atendimento: o conjunto das atividades necessárias para recepcionar e dar sequência às solicitações dos cidadãos, inclusive às manifestações de opinião, percepção e apreciação relacionadas à prestação de serviço público;

V. Canais de atendimento: sítios eletrônicos, mídias sociais, centrais telefônicas, carta ou qualquer outro meio que permita ao cidadão fazer solicitações e obter informações e serviços públicos; e

VI. Solicitações: pedidos, reclamações, denúncias, sugestões e demais pronunciamentos dos cidadãos que tenham como objeto a prestação ou a fiscalização dos serviços públicos e da conduta dos agentes a eles relacionados.

## **CAPÍTULO II**

### **DOS DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS**

**Art. 5º.** O usuário tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo cada agente público, órgão e entidade prestador de serviços públicos:

I. Agir com urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento ao usuário;

II. Presumir a boa-fé do usuário;

III. Atender por ordem de chegada, ressalvados os casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais as pessoas com deficiência, aos idosos, as gestantes, as lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo;

IV. Zelar pela adequação entre meios e fins, sem impor exigências, obrigações, restrições e sanções não prevista da legislação;

V. Tratar com igualdade os usuários, vedada qualquer tipo de discriminação;

VI. Cumprir prazos e normas procedimentais;

VII. Observar horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;

VIII. Adotar medidas para resguardar a saúde e a segurança do usuário;

IX. Aplicar soluções tecnológicas a fim de simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário, de modo a proporcionar melhores condições para o compartilhamento das informações;

X. Utilizar linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;

XI. Permitir ao usuário o acompanhamento da prestação e a avaliação dos serviços públicos;

XII. Proporcionar o acesso e a obtenção de informações relativas ao usuário, constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X do caput do artigo 5º da Constituição Federal, na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

XIII. Proteger informações pessoais, nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro 2011;

XIV. Fornecer informações precisas, respondendo adequadamente as solicitações;

XV. Ter boa redação, capacidade de comunicação e síntese; e

XVI. Ter sensibilidade social.

**Art. 6º.** A identificação completa do usuário não é obrigatória, mas é desejável na medida em que contribui com a instrução das manifestações;

§1º. O anonimato será garantido quando solicitado, nos termos da Lei.

§2º. A identificação do usuário seguirá a seguinte denominação:

I. Identificada: quando o cidadão informa um meio de contato e autoriza sua identificação;

II. Sigilosa: quando o cidadão informa um meio de contato e solicita que seja guardado sigilo sobre sua identificação; e

III. Anônima: quando o cidadão não informa um meio de contato.

§3º. Entende-se como meio de contato, para fins de identificação do usuário, o seu endereço, número de telefone e/ou celular e e-mail.

**Art. 7º.** São deveres do usuário:

I. Utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;

II. Fornecer as informações pertinentes ao serviço prestado, quando solicitadas, ou de ofício, quando imprescindível;

III. Colaborar para a adequada prestação do serviço; e

IV. Preservar as condições dos bens públicos, por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata esta Lei.

### **CAPÍTULO III**

#### **COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE ESPIGÃO DO OESTE/RO**

**Art. 8º.** Compete a Ouvidoria Geral do Município de Espigão do Oeste/RO.

I. Receber, analisar e encaminhar aos órgãos competentes as manifestações da sociedade que lhe forem dirigidas, em especial aquelas sobre:

a) Violação ou qualquer forma de discriminação atentatória dos direitos e liberdades fundamentais;

b) Ilegalidades, atos de improbidade administrativa e abuso de poder; e

c) Mau funcionamento dos serviços municipais e administrativos da Prefeitura de Espigão do Oeste/RO;

II. Dar prosseguimento as manifestações recebidas;

III. Informar ao cidadão ou a entidade sobre qual órgão a que deverá dirigir-se, quando manifestações não forem de sua competência;

IV. Organizar os mecanismos e canais de acesso dos interessados aos seus serviços de sua competência.

§1º. O acesso do usuário a informações será regido pelos termos da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, devendo ser observado o prazo máximo de 20 (vinte) dias para responder os pedidos de acesso à informação, devendo este prazo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente.

§2º. Não serão objeto de apreciação, por parte da Administração Municipal, as questões pendentes de decisão judicial.

§3º. Os servidores que trabalham junto ao órgão devem garantir o sigilo e anonimato dos processos, devendo a Ouvidoria Geral do Município de Espigão do Oeste/RO ser um canal isento de ameaças de vazamento de informações.

## CAPÍTULO IV

### DO PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO A SER APLICADO PELOS RESPONSÁVEIS POR AÇÕES DE OUVIDORIA

**Art. 9.** O responsável por ações de Ouvidoria deverá receber, analisar e responder as manifestações dos usuários, utilizando-se de linguagem simples, clara, concisa e objetiva.

**Art. 10.** Fica permitida a recepção eletrônica de manifestações, com ampla divulgação e acessibilidade, sem prejuízo de outras mídias de acesso.

**Art. 11.** No menor prazo possível, no limite de até 30 (trinta) dias, contado da data do recebimento da manifestação, prorrogável excepcionalmente por igual período, mediante justificativa expressa, o responsável por ações de Ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações do usuário.

**Parágrafo único.** A resposta sobre encaminhamento e acompanhamento do procedimento deverá ser fornecida no prazo de até 20 (vinte) dias, contado da data do recebimento da manifestação, prorrogável por até 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa.

**Art. 12.** As unidades competentes para a prestação de serviço público de que tratar a manifestação deverão responder aos responsáveis por ações de Ouvidoria no menor prazo possível, no limite de até 20 (vinte) dias, contado da data do seu recebimento na unidade, prorrogável excepcionalmente por igual período, mediante justificativa expressa.

**Art. 13.** O responsável por ações de Ouvidoria deverá assegurar ao usuário a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação, nos termos do artigo 31 da Lei Federal nº

12.527, de 18 de novembro de 2011.

**Parágrafo único.** A preservação da identidade do usuário inclui a proteção do seu nome, endereço e demais dados, os quais serão documentados separadamente.

**Art. 14.** As manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral poderão ser encerradas nas seguintes hipóteses:

- I. Quando não for da competência da Administração Pública Municipal;
- II. Quando não apresentar elementos mínimos indispensáveis à sua apuração; e
- III. Quando o denunciante:
  - a) Deixar de expor os fatos conforme a verdade;
  - b) Deixar de proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;
  - c) Agir de modo temerário; e
  - d) Deixar de prestar informações complementares no prazo de 10 (dez) dias.

## **CAPÍTULO V**

### **DO CARGO DE OUVIDOR GERAL**

**Art. 15.** A Ouvidoria será exercida por servidor designado, que deverá ter idoneidade moral e reputação ilibada, sendo nomeado pelo Chefe do Poder Executivo Municipal, em cargo de livre nomeação e exoneração e deverá preencher os seguintes requisitos:

- a) Tem mais de 21 (vinte e um) anos;
- b) Não possuir antecedentes criminais.

§1º. O cargo de Ouvidor(a) Geral será exercido de forma presencial ou virtual, por teletrabalho ou home office, atendidas as necessidades da administração.

§2º. O (A) Ouvidor(a) Geral será substituído(a), nos seus impedimentos, por um servidor municipal, com conhecimentos sobre o papel da Ouvidoria Geral e seu funcionamento.

§3º. Em caso de férias ou afastamento de até 60 (sessenta) dias, o Chefe do Poder Executivo Municipal designará um substituto.

**Art. 16.** O perfil do(a) Ouvidor(a) Geral deverá contemplar:

- I. Conduta ética;
- II. Perfil autônomo, proativo e transparente;
- III. Imparcialidade;
- IV. Competência técnica e gerencial; e
- V. Sigilo e resguardo que a posição exige.

**Art. 17.** A(o) Ouvidor(a) Geral compete:

I. Receber e apurar as reclamações e denúncias, quanto à atuação do Poder Público Municipal, ou agir de ofício, recomendando à autoridade administrativa as providências cabíveis, nos casos de morosidade, ilegalidade, má administração, abuso de poder, omissão, negligência, erro ou violação dos princípios constitucionais, da Lei Orgânica do Município de Ouro Preto do Oeste e de demais leis;

II. Orientar e esclarecer a população sobre os seus direitos;

III. Representar os órgãos competentes, nos casos sujeitos ao controle destes, quando constatar irregularidade ou ilegalidade, sob pena de responsabilidade solidária; e

IV. Difundir amplamente os direitos individuais e de cidadania, bem como as finalidades da Ouvidoria e os meios de se recorrer a este órgão.

**Art. 18.** As informações solicitadas pelo(a) Ouvidor(a) Geral devem ser prestadas em 20 (vinte) dias, prorrogáveis por um período de 10 (dez) dias, mediante justificativa, sob pena de responsabilidade.

**Art. 19.** As reclamações e representações formuladas ao(a) Ouvidor(a) Geral não dependem de interesse direto e pessoal, podendo ser apresentadas a qualquer época.

**Art. 20.** As reclamações e denúncias recebidas pelo(a) Ouvidor(a) Geral serão registradas no sistema próprio utilizado e disponibilizado pela Prefeitura de Espigão do Oeste.

**Art. 21.** O(A) Ouvidor(a) Geral está sujeito(a) às mesmas normas sobre direitos e deveres aplicáveis aos servidores municipais, no que couber.

## CAPÍTULO VI

## CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

**Art. 22. A** Prefeitura de Espigão do Oeste/RO divulgará a Carta de Serviços ao Usuário, nos termos da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

§1º. A Carta de Serviços ao Usuário de que trata o caput tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§2º. A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas.

I. Serviços oferecidos;

II. Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;

III. Principais etapas para processamento do serviço;

IV. Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;

V. Forma de prestação de serviço; e

VI. Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

§3º. Além das informações descritas no §2º, a Carta de serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

I. Prioridade de atendimento;

II. Previsão de tempo de espera para atendimento;

III. Mecanismos de comunicação com os usuários;

IV. Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários; e

V. Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

**§ 4º.** A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação, mediante publicação em sítio eletrônico da Prefeitura de Espigão do Oeste/RO na internet.

**Art. 23.** Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, ficando revogadas as disposições em contrário.

Palácio Laurita Fernandes Lopes, Espigão do Oeste/RO, \_\_\_ de \_\_\_ de 2026.

**Weliton Pereira Campos**

Prefeito Municipal

**Suéli Balbinot da Silva**

Procuradora Geral do Município

OAB/RO nº 6.706

Rua Rio Grande do Sul, 2800 - B. Vista Alegre - Espigão do Oeste/RO - CEP: 76.974-000

Contato: (69)3481-1400 - Site: [www.espigaodoeste.ro.gov.br](http://www.espigaodoeste.ro.gov.br)



Documento assinado eletronicamente por **Sueli Balbinot da Silva, Procuradora Geral do Município - OAB/RO 6706**, em 12/05/2026 às 10:04, horário de Espigão do Oeste/RO, com fulcro no art. 17 do [Decreto nº 4.474 de 28/08/2020](#).



Documento assinado eletronicamente (ICP-BR) por **Weliton Pereira Campos, Prefeito Municipal**, em 13/05/2026 às 08:17, horário de Espigão do Oeste/RO, com fulcro no art. 17 do [Decreto nº 4.474 de 28/08/2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [transparencia.espigaodoeste.ro.gov.br](http://transparencia.espigaodoeste.ro.gov.br), informando o ID **1425361** e o código verificador **B90E7F5B**.

**Cientes**

Seq.	Nome	CPF	Data/Hora
1	Luiz Felipe Guedes da Silva	***.058.652-**	13/05/2026 09:28
2	Maria Vitória Silva Rocha Diehl	***.930.872-**	13/05/2026 09:38

Referência: [Processo nº 82-2331/2026](#).

Docto ID: 1425361 v1



**ESTADO DE RONDÔNIA**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE ESPIGÃO DO OESTE**  
**CNPJ: 04.695.284/0001-39**

**JUSTIFICATIVA**

Trata-se de proposição normativa que visa à criação e regulamentação da Ouvidoria Geral do Município de Espigão do Oeste/RO, no âmbito do Poder Executivo Municipal, com a finalidade de instituir mecanismos efetivos de participação, controle social e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos.

A presente iniciativa encontra fundamento na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, estabelecendo diretrizes para o funcionamento de ouvidorias públicas como instrumentos essenciais de interlocução entre o cidadão e o Poder Público.

Ademais, a proposta está em consonância com a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), garantindo ao cidadão o direito de acesso às informações públicas, bem como com os princípios constitucionais da legalidade, publicidade, eficiência e moralidade administrativa, previstos no art. 37 da Constituição Federal.

A instituição formal da Ouvidoria Geral do Município se mostra necessária para organizar e padronizar os fluxos de recebimento, análise e resposta às manifestações dos usuários, tais como reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações, promovendo maior transparência, eficiência e qualidade na prestação dos serviços públicos.

Importante destacar que, embora o Município já disponha de canais de atendimento ao cidadão, como o Portal da Transparência, o Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) e a Ouvidoria, a presente regulamentação se faz imprescindível para formalizar sua estrutura, definir competências, estabelecer prazos e garantir segurança jurídica aos procedimentos adotados.

Ressalta-se, ainda, que a presente iniciativa contribui diretamente para o atendimento aos critérios estabelecidos no Programa Nacional de Transparência Pública PNTP 2026, no qual a existência, regulamentação e efetivo funcionamento da Ouvidoria Pública constituem elementos essenciais para a avaliação da transparência ativa e passiva dos entes federativos, bem como para o fortalecimento das práticas de governança e integridade na administração pública.

Além disso, a regulamentação proposta contribui para o atendimento às exigências dos órgãos de controle externo, promovendo a melhoria contínua dos serviços públicos, o



fortalecimento da gestão pública municipal e a ampliação dos mecanismos de participação social.

Diante do exposto, justifica-se a presente proposição como medida necessária para o aprimoramento da administração pública municipal, fortalecimento da transparência, incentivo ao controle social e garantia dos direitos dos cidadãos.

Espigão do Oeste, 31 de março de 2026.

**Stefani Lenke Elias**

Gestora do Portal da Transparência

Portaria nº 453/GAB/2025

---

Rua Rio Grande do Sul, 2800 - B. Vista Alegre - Espigão do Oeste/RO - CEP: 76.974-000

Contato: (69)3481-1400 - Site: [www.espigaodoeste.ro.gov.br](http://www.espigaodoeste.ro.gov.br)



Documento assinado eletronicamente por **Stefani Lenke Elias, Ouvidoria do Município**, em 31/03/2026 às 09:13, horário de Espigão do Oeste/RO, com fulcro no art. 17 do [Decreto nº 4.474 de 28/08/2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [transparencia.espigaodoeste.ro.gov.br](http://transparencia.espigaodoeste.ro.gov.br), informando o ID **1388695** e o código verificador **99A970F1**.

---

Referência: [Processo nº 82-2331/2026](#).

Docto ID: 1388695 v1





# Município de Espigão do Oeste



04.695.284/0001-39

Rua Rio Grande do Sul, 2800 - Vista Alegre

www.espigaodoeste.ro.gov.br

## FICHA CADASTRAL DO DOCUMENTO ELETRÔNICO

Tipo do Documento	Identificação/Número	Data
<b>Justificativa</b>	<b>3</b>	<b>13/05/2026</b>

ID:	<b>1426652</b>	Processo	Documento
CRC:	<b>F14422E4</b>		
Processo:	<b>54-73/2026</b>		
Usuário:	<b>Luiz Felipe Guedes da Silva</b>		
Criação:	<b>13/05/2026 09:23:54</b>	Finalização:	<b>13/05/2026 09:24:36</b>

MD5: **95E99D06CC5B308DF844BB6759F2250D**

SHA256: **44D26A5B01C407C5482615709A0FE630B21028A0D653E053F813B9F2B40A4765**

Súmula/Objeto:

**Criação e regulamentação da Ouvidoria Geral do Município de Espigão do Oeste/RO, no âmbito do Poder Executivo Municipal, com a finalidade de instituir mecanismos efetivos de participação, controle social e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos.**


### INTERESSADOS

Weliton Pereira Campos	Espigão do Oeste	RO	13/05/2026 09:23:54
------------------------	------------------	----	---------------------

### ASSUNTOS

PROJETO DE LEI DO EXECUTIVO	13/05/2026 09:23:54
-----------------------------	---------------------

### ASSINATURAS ELETRÔNICAS

 Luiz Felipe Guedes da Silva	Assessor da Diretoria Legislativa	13/05/2026 09:24:41
--	-----------------------------------	---------------------

Assinado na forma do Resolução Municipal nº 90/2021.

A autenticidade deste documento pode ser conferida através do QRCode acima ou ainda através do site [transparencia.espigaodoeste.ro.gov.br](http://transparencia.espigaodoeste.ro.gov.br) informando o ID 1426652 e o CRC F14422E4.



**ESTADO DE RONDÔNIA**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE ESPIGÃO DO OESTE**  
**CNPJ: 04.695.284/0001-39**

**NOTA TÉCNICA N° 001/E-OUV/2026**

**PROCESSO N° 2331/2026**

**INTERESSADA: PODER EXECUTIVO MUNICIPAL / OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO**

**ASSUNTO: Criação e regulamentação da Ouvidoria Geral do Município de Espigão do Oeste/RO.**

## **I RELATÓRIO**

Trata-se de processo administrativo encaminhado à Procuradoria-Geral do Município, por intermédio do setor responsável pela Ouvidoria Municipal, vinculado ao Gabinete do Prefeito, com a finalidade de propor a criação e regulamentação da Ouvidoria Geral do Município, em consonância com as diretrizes estabelecidas pela legislação federal aplicável.

A presente iniciativa decorre da necessidade de fortalecimento dos mecanismos de participação social, ampliação dos canais de comunicação com o cidadão, bem como da melhoria da qualidade dos serviços públicos prestados pela Administração Pública Municipal.

## **II DIAGNÓSTICO ADMINISTRATIVO**

Atualmente, verifica-se que o Município dispõe de canais de atendimento ao cidadão, tais como Portal da Transparência, Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) e Ouvidoria, os quais operam de forma funcional, porém carecem de regulamentação formal e padronização normativa.

Constatam-se, ainda, as seguintes fragilidades:

- Ausência de normatização específica da Ouvidoria Municipal;
- Necessidade de padronização dos fluxos de recebimento e tratamento de manifestações;
- Limitação na definição de competências e responsabilidades dos setores envolvidos;
- Necessidade de fortalecimento dos mecanismos de controle social;
- Ausência de regulamentação formal de prazos e procedimentos;



- Necessidade de integração entre os canais de atendimento ao cidadão.

Diante desse cenário, evidencia-se a necessidade de adoção de medida normativa que discipline a atuação da Ouvidoria no âmbito do Poder Executivo Municipal.

### **III FUNDAMENTAÇÃO LEGAL**

A presente proposta encontra respaldo na Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, estabelecendo a obrigatoriedade da existência de ouvidorias públicas como instrumentos de interlocução entre a Administração Pública e a sociedade.

Destaca-se que a referida legislação estabelece diretrizes quanto ao recebimento, análise e resposta às manifestações dos usuários, bem como à garantia de seus direitos.

A Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) também se aplica à matéria, assegurando o direito fundamental de acesso à informação e impondo à Administração Pública o dever de transparência.

Adicionalmente, a Constituição Federal, em seu art. 37, estabelece os princípios da legalidade, publicidade, eficiência e moralidade administrativa, os quais são diretamente atendidos pela institucionalização da Ouvidoria.

Ressalta-se, ainda, que a presente iniciativa está alinhada às diretrizes do Programa Nacional de Transparência Pública PNTP 2026, no qual a existência, regulamentação e funcionamento efetivo da Ouvidoria Pública constituem critérios relevantes para avaliação da transparência e governança dos entes federativos.

### **IV PROPOSTA ADMINISTRATIVA**

Diante do cenário identificado, propõe-se a criação e regulamentação da Ouvidoria Geral do Município, mediante edição de ato normativo pelo Chefe do Poder Executivo, estruturada nos seguintes eixos:

#### **1. Diretrizes gerais**

Fortalecimento da participação social;

Garantia dos direitos dos usuários dos serviços públicos;

Transparência e controle social;

Melhoria da qualidade do atendimento ao cidadão;

Integração entre os canais de atendimento.

#### **2. Instrumentos**



recebimento e tratamento de manifestações (reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações);

utilização de canais eletrônicos de atendimento;

integração com o Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC);

garantia de proteção da identidade do usuário;

instituição da Carta de Serviços ao Usuário.

### **3. Governança**

definição de competências da Ouvidoria;

designação de Ouvidor(a) Geral;

integração com o Portal da Transparência e demais setores da Administração;

atuação como instrumento de transparência, controle social e participação cidadã.

### **V ANÁLISE DE IMPACTO**

A presente proposta não implica, neste momento, criação direta de despesas obrigatórias, tratando-se de medida de natureza organizacional e administrativa.

A implementação ocorrerá com base na estrutura já existente, podendo ser aprimorada de forma gradual, sem prejuízo de eventuais adequações futuras, as quais deverão observar a legislação aplicável.

### **VI CONCLUSÃO**

Diante do exposto, conclui-se pela viabilidade jurídica e pela necessidade administrativa da criação e regulamentação da Ouvidoria Geral do Município de Espigão do Oeste/RO, como medida indispensável ao fortalecimento da transparência, da participação social e da melhoria na prestação dos serviços públicos.

Encaminha-se o presente processo à Procuradoria-Geral do Município para análise jurídica quanto à viabilidade da proposta e da minuta de ato normativo.

Espigão do Oeste, 31 de março de 2026.

**Stefani Lenke Elias**

Ouvidora Geral do Município

Portaria nº 452/GAB/2025



---

Rua Rio Grande do Sul, 2800 - B. Vista Alegre - Espigão do Oeste/RO - CEP: 76.974-000  
Contato: (69)3481-1400 - Site: [www.espigaodoeste.ro.gov.br](http://www.espigaodoeste.ro.gov.br)

---



Documento assinado eletronicamente por **Stefani Lenke Elias, Ouvidoria do Município**, em 31/03/2026 às 09:56, horário de Espigão do Oeste/RO, com fulcro no art. 17 do [Decreto nº 4.474 de 28/08/2020](#).

---



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [transparencia.espigaodoeste.ro.gov.br](http://transparencia.espigaodoeste.ro.gov.br), informando o ID **1389014** e o código verificador **4257AF98**.

---

Referência: [Processo nº 82-2331/2026](#).

Docto ID: 1389014 v1





# Município de Espigão do Oeste



04.695.284/0001-39

Rua Rio Grande do Sul, 2800 - Vista Alegre

www.espigaodoeste.ro.gov.br

## FICHA CADASTRAL DO DOCUMENTO ELETRÔNICO

Tipo do Documento	Identificação/Número	Data
<b>Nota Técnica</b>	<b>001</b>	<b>13/05/2026</b>

ID: <b>1426659</b>	Processo	Documento
CRC: <b>031E446B</b>		
Processo: <b>54-73/2026</b>		
Usuário: <b>Luiz Felipe Guedes da Silva</b>		
Criação: <b>13/05/2026 09:24:55</b>	Finalização: <b>13/05/2026 09:25:25</b>	

MD5: **F8D0102C090B69457772738F86841BF8**

SHA256: **53EC95DF3E418E24130D24F501CBDFDF6559C845B9624AC50B595C2222F0C87D**

Súmula/Objeto:

**Criação e regulamentação da Ouvidoria Geral do Município de Espigão do Oeste/RO.**


### INTERESSADOS

Weliton Pereira Campos Espigão do Oeste RO 13/05/2026 09:24:55

### ASSUNTOS

PROJETO DE LEI DO EXECUTIVO 13/05/2026 09:24:55

### ASSINATURAS ELETRÔNICAS

 Luiz Felipe Guedes da Silva Assessor da Diretoria Legislativa 13/05/2026 09:25:30

Assinado na forma do Resolução Municipal nº 90/2021.

A autenticidade deste documento pode ser conferida através do QRCode acima ou ainda através do site [transparencia.espigaodoeste.ro.gov.br](http://transparencia.espigaodoeste.ro.gov.br) informando o ID 1426659 e o CRC 031E446B.