



Estado do Rio Grande do Sul
Prefeitura Municipal de Jari
Secretaria Municipal da Administração e Planejamento
CNPJ: 01.609.402/0001-50 E-mail: pmjarirs@gmail.com

LEI 2.960 DE 01 DE JULHO DE 2025

Dispõe sobre a Criação, a Estrutura e o Funcionamento da Ouvidoria Geral do Poder Executivo Municipal de Jari.

O Prefeito Municipal no uso de suas atribuições legais de acordo com o Art. 100, da Lei Orgânica Municipal, faz saber que a Câmara de Vereadores aprovou e Ele promulga e sanciona a seguinte:

Lei:

CAPÍTULO I DA CRIAÇÃO E OBJETIVOS DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Art. 1º Fica criada a Ouvidoria Geral do Poder Executivo do Município de Jari, órgão de controle social e participação cidadã, vinculada diretamente ao Gabinete do Prefeito Municipal.

Art. 2º A Ouvidoria Geral é o canal de interlocução entre a sociedade e a administração pública municipal, constituindo-se em instrumento de controle e aprimoramento da gestão, para o recebimento de reclamações, denúncias, sugestões, elogios e quaisquer outras manifestações relativas aos serviços públicos prestados, à conduta de servidores e à aplicação dos recursos públicos no âmbito do Poder Executivo Municipal.

Art. 3º São atribuições da Ouvidoria Geral:

I - promover a participação do cidadão no controle da gestão pública municipal, em cooperação com outros órgãos da administração voltados à defesa do usuário de serviços públicos;

II - receber, analisar, encaminhar às autoridades competentes e acompanhar o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações apresentadas pelos cidadãos, no âmbito do Poder Executivo Municipal;

III - propor e promover a adoção de mediação e conciliação entre o cidadão e a administração municipal, quando cabível, sem prejuízo da análise da matéria por outros órgãos competentes;

IV - atuar na prevenção e solução de conflitos envolvendo usuários dos serviços públicos.

CAPÍTULO II DAS COMPETÊNCIAS E RESPONSABILIDADES

Art. 4º Compete à Ouvidoria Geral, no exercício de suas atribuições institucionais:

I - receber e analisar as manifestações de cidadãos que lhe forem dirigidas, em especial aquelas sobre:



a) sugestões, críticas, reclamações, elogios, solicitação de informação ou denúncia, atinentes às atividades e aos serviços prestados pelo Poder Executivo Municipal;

b) violação ou qualquer forma de discriminação atentatória dos direitos e liberdades fundamentais;

c) ilegalidades, atos de improbidade administrativa, abuso de poder e desvios de conduta de agentes públicos;

II - disponibilizar informações de interesse público sobre suas atividades e o resultado das manifestações, respeitado o sigilo e a proteção de dados pessoais;

III - divulgar amplamente seus serviços e canais de acesso junto à sociedade;

IV - identificar problemas recorrentes no atendimento ao usuário e na prestação dos serviços públicos, propondo soluções e melhorias;

V - processar os pedidos de acesso à informação de que trata a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação);

VI - registrar, classificar e controlar a tramitação interna das demandas recebidas, por tema, assunto, datas de recebimento e resposta, bem como outras catalogações consideradas necessárias para fins de gestão e relatórios;

VII - promover o intercâmbio de informações e manifestações com outras Ouvidorias e órgãos de controle;

VIII - dar prosseguimento às manifestações recebidas, exigindo das áreas responsáveis as providências necessárias;

IX - informar o cidadão sobre qual órgão deverá se dirigir, quando a manifestação não for de competência da Ouvidoria Geral;

X - facilitar o amplo acesso do usuário aos serviços da Ouvidoria, simplificando seus procedimentos e orientando os cidadãos sobre os meios de formalização das manifestações;

XI - auxiliar o Chefe do Poder Executivo na tomada de medidas para sanar as violações, as ilegalidades e os abusos constatados;

XII - acompanhar as manifestações encaminhadas por organismos da sociedade civil à administração municipal;

XIII - conhecer as opiniões e necessidades da sociedade para sugerir ao Poder Executivo as mudanças por ela aspiradas.



§ 1º A Ouvidoria Geral encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período.

§ 2º Após a resposta conclusiva, será encaminhada ao usuário pesquisa de satisfação do serviço prestado pela Ouvidoria.

§ 3º Toda iniciativa proposta pela Ouvidoria terá ampla divulgação pelos órgãos de comunicação da Prefeitura Municipal.

§ 4º É responsabilidade da Ouvidoria Geral:

I - elaborar o conteúdo da Carta de Serviços ao Usuário, nos termos previstos no art. 7º da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, com as respectivas atualizações;

II - realizar a avaliação continuada dos serviços públicos do Poder Executivo Municipal, com divulgação dos respectivos relatórios, e encaminhamento para o Prefeito Municipal, observado o que dispõem os arts. 23 e 24 da Lei Federal nº 13.460, de 2017.

CAPÍTULO III DA ESTRUTURA E COMPOSIÇÃO

Art. 5º A Ouvidoria Geral será composta por servidores designados para o cumprimento das atividades administrativas pertinentes, sob a coordenação de um Ouvidor-Geral, que será nomeado pelo Prefeito Municipal, dentre servidores públicos municipais de carreira, com notório conhecimento e experiência na área de gestão pública, com mandato de 2 (dois) anos, admitindo-se uma recondução.

§ 1º O Prefeito Municipal designará um servidor como Ouvidor-Substituto, que assumirá as funções do Ouvidor-Geral em seus impedimentos e ausências.

§ 2º O servidor designado na forma do *caput* deste artigo ficará responsável pelo gerenciamento técnico do sistema de informações ao cidadão e atenderá às demais atribuições indicadas pelo Ouvidor-Geral, relacionadas ao funcionamento administrativo e operacional da Ouvidoria Geral.

§ 3º Não poderá ser nomeado para exercer as atividades junto à Ouvidoria o servidor que tenha sido, nos últimos 5 (cinco) anos:

I - responsabilizado por atos julgados irregulares pelo Tribunal de Contas do Estado ou pelo Poder Judiciário;

II - punido por ato lesivo ao patrimônio público, em processo disciplinar, por decisão da qual não caiba recurso em âmbito administrativo, em qualquer esfera de governo;

III - condenado em processo criminal;



IV - condenado por prática de ato de improbidade administrativa.

§ 4º O servidor integrante da Ouvidoria que vier a ter, contra si, a aplicabilidade de qualquer das penalidades previstas no § 3º ficará automaticamente destituído da função.

CAPÍTULO IV DAS ATRIBUIÇÕES E PRERROGATIVAS DO OUVIDOR-GERAL

Art. 6º O Ouvidor-Geral, no exercício de suas funções, poderá:

I - requisitar informações, documentos e cópias de processos a qualquer órgão ou servidor do Poder Executivo Municipal;

II - solicitar a qualquer órgão ou entidade do Poder Executivo Municipal informações e cópias de documentos necessários ao desenvolvimento de suas atribuições institucionais.

§ 1º Os órgãos internos do Poder Executivo Municipal terão prazo de até 20 (vinte) dias para responder às requisições e solicitações feitas pelo Ouvidor-Geral, prazo este que poderá ser prorrogado, a seu critério, em razão da complexidade do assunto.

§ 2º O não cumprimento do prazo previsto no § 1º deverá ser comunicado ao Prefeito Municipal.

Art. 7º São atribuições exclusivas do Ouvidor-Geral:

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

II - recomendar a correção de procedimentos administrativos e aprimoramento dos serviços públicos;

III - sugerir, quando cabível, a adoção de providências ou apuração de atos considerados irregulares ou ilegais, encaminhando-as às instâncias competentes;

IV - determinar, de forma fundamentada, o encerramento de manifestações;

V - manter sigilo, quando solicitado, sobre os dados dos usuários dos serviços da Ouvidoria e sobre as informações de natureza sigilosa obtidas no exercício de suas funções;

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

VII - solicitar ao Prefeito Municipal o encaminhamento de procedimentos às autoridades competentes;



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

IX - elaborar relatório trimestral e anual das atividades da Ouvidoria para encaminhamento ao Prefeito Municipal e à Câmara Municipal, disponibilizando-os para conhecimento dos cidadãos, em linguagem clara e acessível;

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

XI - propor ao Prefeito Municipal a celebração de convênios ou parcerias com entidades afins e de interesse da Ouvidoria;

XII - propor a realização de palestras, seminários e eventos técnicos com temas relacionados às atividades da Ouvidoria e à participação cidadã.

CAPÍTULO V DOS CANAIS DE ACESSO E DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 8º O Poder Executivo Municipal garantirá o acesso do cidadão à Ouvidoria Geral por meio dos seguintes canais de comunicação:

I - acesso exclusivo à Ouvidoria por meio da página eletrônica da Prefeitura Municipal na internet, contendo formulário específico para o registro de manifestações;

II - serviço de atendimento pessoal;

III - recebimento de manifestações por meio de correio ou outro meio identificado para esse fim.

§ 1º A manifestação deverá ser dirigida à Ouvidoria Geral e, preferencialmente, conter a identificação do requerente.

§ 2º A identificação do requerente não conterà exigências que inviabilizem sua manifestação.

§ 3º São proibidas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a Ouvidoria.

§ 4º A manifestação poderá ser feita por meio eletrônico, correspondência convencional ou verbal

Art. 9º Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação.

GABINETE DO PREFEITO MUNICIPAL DE JARI, aos 01 (primeiro) dia do mês de julho de 2025.



Estado do Rio Grande do Sul
Prefeitura Municipal de Jari
Secretaria Municipal da Administração e Planejamento
CNPJ: 01.609.402/0001-50 E-mail: pmjarirs@gmail.com

OSNEI DOS SANTOS AZEREDO
PREFEITO MUNICIPAL
EXPOSIÇÃO DE MOTIVOS

Senhor Presidente,

Senhores Vereadores:

Submetemos à apreciação desta Egrégia Casa Legislativa o presente Projeto de Lei Nº 3.050/2025, que **Cria a Ouvidoria Geral do Poder Executivo do Município de Jari**. A proposição visa fortalecer o controle social e a participação cidadã, estabelecendo um canal direto e eficiente de comunicação entre a população e a administração municipal.

A Ouvidoria Geral será um instrumento fundamental para o **recebimento de manifestações** como sugestões, críticas, reclamações, elogios, solicitações de informação e denúncias sobre os serviços prestados, a conduta de servidores e o uso dos recursos públicos. Ao promover a transparência, o novo órgão contribuirá significativamente para a **melhoria contínua da gestão pública**, permitindo a identificação de problemas, a proposição de soluções e a prevenção de irregularidades, como atos de improbidade administrativa e abuso de poder.

Com a criação desta Ouvidoria, o Executivo Municipal reafirma seu compromisso com a **democratização do acesso aos serviços públicos** e com a construção de uma administração mais participativa e responsiva às necessidades de seus cidadãos.

Certos da sua apreciação e aprovação renovamos votos de apreço.

Atenciosamente,

OSNEI DOS SANTOS AZEREDO
PREFEITO MUNICIPAL

28.12

1995

JARI