



Estado do Rio Grande do Sul

Câmara de Vereadores de Getúlio Vargas

Rua Irmão Gabriel Leão, nº 681 – Fone/Fax: (54) 3341-3889

CEP 99.900-000 – Getúlio Vargas – RS

www.getuliovargas.rs.leg.br | camaragv@camaragv.rs.gov.br

PROJETO DE LEI LEGISLATIVO N.º 02/2019, 02 de julho de 2019.

Dispõe sobre os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da Câmara de Vereadores do Município de Getúlio Vargas, de que trata a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e institui a Ouvidoria do Poder Legislativo.

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Esta Lei estabelece os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da Câmara de Vereadores de Getúlio Vargas, de que trata a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e institui a Ouvidoria do Poder Legislativo.

Art. 2º Para os efeitos desta Lei, considera-se:

I - usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

II - serviço público: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;

III - agente público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;

IV - manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações que tenham como objeto políticas ou serviços públicos prestados e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;

V - reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

VI - denúncia: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

VII - sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo Município;

VIII - elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

IX - solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração.

CAPÍTULO II DA OUVIDORIA DO PODER LEGISLATIVO

Art. 3º É criada a Ouvidoria do Poder Legislativo, vinculada à Mesa Diretora, como órgão responsável, prioritariamente, pelo tratamento das manifestações relativas aos serviços públicos prestados pela Câmara de Vereadores de Getúlio Vargas e ao exercício das suas atividades legislativas, fiscalizadoras e administrativas, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento do exercício de suas funções, sendo órgão de interlocução entre esta Casa Legislativa e a sociedade, tendo por objetivo assegurar, de modo permanente e eficaz, a preservação dos princípios da legalidade, moralidade, publicidade e eficiência dos atos dos agentes do Poder Legislativo.

Art. 4º A Ouvidoria será o canal de comunicação direta entre a sociedade e a Câmara Municipal, recebendo reclamações, denúncias, sugestões, solicitações e elogios, de modo a estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados e na gestão dos recursos públicos.

Seção I Das Atribuições

Art. 5º São atribuições da Ouvidoria:

I – atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei nº 13.460, de 2017;

II - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

III - acompanhar a prestação dos serviços públicos, visando a garantir a sua efetividade e propor medidas para o seu aperfeiçoamento;

IV - receber, analisar e responder às manifestações a ela encaminhadas;

V - encaminhar às autoridades competentes as manifestações, solicitar informações a respeito das mesmas, acompanhando o tratamento e a sua efetiva conclusão;

VI – atender o usuário de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;

VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Art. 6º Compete à Ouvidoria do Poder Legislativo:

I - formular e expedir atos normativos, diretrizes e orientações relativas ao correto exercício das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei Federal nº 13.460, de 2017;

II - promover políticas de capacitação e treinamento relacionados às atividades dos responsáveis por ações de ouvidoria e defesa do usuário de serviços públicos;

III - propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação dos serviços públicos e no exercício das funções legislativa, fiscalizadora e administrativa da Câmara Municipal de Vereadores;

IV - receber denúncias, sugestões, elogios, solicitações, reclamações e representações sobre atos e condutas praticados por servidores e/ou agentes públicos da Câmara Municipal;

V - receber, analisar e encaminhar aos órgãos competentes as manifestações da sociedade que lhe forem dirigidas, observando as competências do Poder Legislativo Municipal, 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;

c) mal funcionamento dos serviços legislativos e administrativos da Câmara Municipal;

VI - diligenciar junto às unidades administrativas competentes, para que prestem informações e esclarecimentos a respeito das comunicações mencionadas no inciso anterior;

VII - manter o cidadão informado a respeito das averiguações e providências adotadas pelas unidades administrativas, excepcionados os casos em que necessário for o sigilo, garantindo o retorno dessas providências a partir de sua intervenção e dos resultados alcançados;

VIII - elaborar e divulgar, anualmente, relatório de suas atividades, bem como, permanentemente, os serviços da Ouvidoria da Câmara Municipal junto ao público, para conhecimento, utilização continuada e ciência dos resultados alcançados;

IX - promover a realização de pesquisas, seminários e cursos sobre assuntos relativos ao exercício dos direitos e deveres do cidadão perante a administração pública;

X - dar prosseguimento às manifestações recebidas;

XI - organizar e manter atualizado arquivo da documentação relativa às denúncias, reclamações e sugestões recebidas;

XII - informar o cidadão ou entidade qual o órgão a que deverá dirigir-se, quando manifestações não forem de competência da Ouvidoria Legislativa Municipal;

XIII - acompanhar as manifestações encaminhadas pela sociedade civil à Câmara Municipal;

XIV – conhecer as opiniões e necessidades da sociedade para sugerir à Câmara Municipal as mudanças por ela aspiradas;

XV - auxiliar na divulgação dos trabalhos da Câmara Municipal, dando conhecimento aos cidadãos dos canais de comunicação e dos mecanismos de participação disponíveis;

Art. 7º Compete ao Ouvidor:

I – Exercer a função de representante do cidadão junto à instituição, com independência e autonomia, respondendo às demandas da sociedade e agilizando a remessa de informações de interesse do usuário ao seu destinatário;

II – Facilitar ao máximo o acesso do usuário ao serviço de Ouvidoria, desburocratizando seus procedimentos;

III – Encaminhar as questões ou sugestões apresentadas à área competente acompanhando sua apreciação;

IV – Propor a correção de erros, omissões ou abusos cometidos no atendimento aos usuários, visando o adequado atendimento à sociedade e a otimização da imagem institucional;

V – Identificar e sugerir mudanças nos fluxos de documentos que devem ser deixados a disposição do público;

VI – Realizar estudos analíticos dos casos críticos, conforme histórico de solicitações e de reclamações;

VII – Realizar a guarda de toda a informação requerida e disponibilizada aos usuários do serviço da Ouvidoria;

VIII - Requisitar, na execução de suas atribuições, documentos diretamente aos jurisdicionados, bem como solicitar informações visando a elucidar as demandas recebidas.

Art. 8º São procedimentos a serem observados pelo Ouvidor, dentre outros previstos nesta ou em outras normas:

I – Solicitar informações e documentos à instituição;

II – Participar de reuniões ao qual manifestar interesse e relevância ao desempenho da função;

III – solicitar esclarecimentos dos servidores e departamentos responsáveis, para atender as demandas;

IV – buscar eventuais causas de deficiência do serviço da instituição, propondo modificações nos procedimentos para melhoria permanente;

V – responder às demandas da sociedade, dando ao cidadão uma resposta à questão apresentada, da forma mais célere possível, com clareza e objetividade;

VI – Criar canal no sítio eletrônico da Câmara de Vereadores para receber as manifestações;

VII – Atender o cidadão com cortesia e respeito, afastando-se de qualquer discriminação ou pré-julgamento;

VIII – Resguardar o sigilo das demandas;

IX – Elaborar anualmente estatísticas e relatorias acerca das demandas apresentadas junto a Ouvidoria e suas demais atividades;

X – Contribuir para a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento e na fiscalização da instituição.

Art. 9º Com vistas à realização dos seus objetivos, a ouvidoria deve:

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos;

II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Seção II

Das Manifestações

Art. 10. A Ouvidoria deverá receber, analisar e responder às manifestações em linguagem clara e objetiva.

Art. 11 Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei sob pena de responsabilidade do agente público.

§ 1º As manifestações serão identificadas, entretanto não cabe à Ouvidoria fazer exigências quanto à identificação que inviabilizem sua apresentação.

§ 2º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação da manifestação.

§ 3º A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

§ 4º No caso de manifestação feita por meio eletrônico, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá ser requerido meio de certificação da identidade do requerente.

§ 5º A manifestação sobre matéria alheia à competência da Ouvidoria do Poder Legislativo, que for por equívoco protocolizada, será encaminhada imediatamente à ouvidoria do órgão competente e será dada ciência ao seu autor.

Art. 12. As manifestações poderão ser apresentadas por meio dos seguintes canais de comunicação:

I – por meio de formulário eletrônico, disponível no sítio eletrônico (*web site*) da Câmara de Vereadores de Getúlio Vargas;

II – por correspondência convencional;

III – no posto de atendimento presencial exclusivo;

IV – por endereço eletrônico (*e-mail*);

V – por telefone;

Parágrafo único. A manifestação feita verbalmente será, imediatamente, reduzida a termo.

Art. 13. Recebida a manifestação a Ouvidoria deverá classificá-la como reclamação, denúncia, sugestão, elogio e solicitação, de acordo com as definições constantes nesta Lei.

§ 1º A classificação atribuída pelo usuário quando do encaminhamento da manifestação poderá ser alterada pela Ouvidoria se verificado que não está adequada.

§ 2º As manifestações serão encaminhadas às autoridades responsáveis para as devidas providências, se for o caso.

Art. 14. O procedimento de análise das manifestações observará os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

Parágrafo único. A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende as seguintes etapas:

I - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;

II - emissão de comprovante de recebimento da manifestação com o respectivo número de protocolo;

III - análise e obtenção de informações, quando necessário;

IV - decisão administrativa final;

V - ciência ao usuário.

Art. 15. A Ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até trinta dias contados do recebimento, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período.

§ 1º Recebida a manifestação, a Ouvidoria deverá realizar análise prévia e, caso necessário, no prazo máximo de cinco dias, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

§ 2º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, em até dez dias a contar do seu recebimento a Ouvidoria deverá solicitar a complementação de informações que deverá ser atendida em até vinte dias, sob pena de arquivamento da manifestação.

§ 3º O pedido de complementação de informações interrompe uma única vez o prazo previsto no caput deste artigo, que passará a contar novamente a partir da resposta do usuário, sem prejuízo de complementações supervenientes.

§ 4º A Ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente aos agentes públicos do órgão a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Art. 16. Quando a manifestação for denúncia, desde que contenha elementos mínimos de autoria e materialidade, deverá ser encaminhada para o órgão competente para as devidas providências.

§ 1º Esgotado o prazo de que trata essa Resolução sem a conclusão do procedimento de apuração da denúncia pelo órgão competente, considera-se como conclusiva a comunicação com o encaminhamento ao órgão competente.

§ 2º O órgão competente encaminhará à Ouvidoria do Poder Legislativo o resultado final do procedimento de apuração da denúncia que deverá dar conhecimento ao usuário acerca dos desdobramentos da sua manifestação.

Seção III

Do Relatório de Gestão

Art. 17. A Ouvidoria do Poder Legislativo deverá elaborar, anualmente, no mês de dezembro, relatório de gestão que irá consolidar as informações referentes ao recebimento, análise e resposta às manifestações recebidas e, com base nelas, apontará as falhas e sugerirá melhorias na prestação dos serviços públicos.

Art. 18. O relatório de gestão 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 pelo Poder Legislativo nas soluções apresentadas.

Art. 19. O relatório de gestão será:

- I – encaminhado ao Presidente da Câmara de Vereadores;
- II – disponibilizado integralmente na página oficial do Poder Legislativo na internet.

Seção IV Da Organização

Art. 20. A estrutura administrativa da Ouvidoria será composta por um servidor exclusivamente recrutado no quadro de pessoal do Poder Legislativo e designado pelo Presidente da Câmara.

Parágrafo único – O servidor referido no *caput* deste artigo será o Ouvidor do Poder Legislativo.

CAPÍTULO III DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Art. 21. O Poder Legislativo divulgará Carta de Serviços ao Usuário com o objetivo de informar o usuário sobre os serviços prestados, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Art. 22. A Carta de Serviços ao Usuário especificará, com relação a cada um dos serviços prestados, informações claras e precisas relacionadas a:

- 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 do serviço;
- VI - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

Parágrafo único. A Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar, também, os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

- I - prioridades 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;
- V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

Art. 23. A Carta de Serviços ao Usuário deverá ser atualizada anualmente ou sempre que houver alteração com relação aos serviços.

Art. 24. A Carta de Serviços ao Usuário ficará disponível no sítio eletrônico do Poder Legislativo na internet.

CAPÍTULO IV DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 25. O Poder Legislativo avaliará, com periodicidade mínima anual, os serviços prestados, nos seguintes aspectos:

- I – satisfação do usuário com o serviço prestado;
- II – qualidade do atendimento prestado ao usuário;
- III – cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;
- IV – quantidade de manifestações de usuários;
- V – medidas adotadas pelo Legislativo para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

Art. 26. A avaliação será feita por meio de pesquisa de satisfação e os resultados estatísticos serão disponibilizados no sítio eletrônico do Legislativo na internet, incluindo o *ranking* dos serviços com maior incidência de reclamação dos usuários.

Parágrafo único. O resultado da avaliação servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.

CAPÍTULO V DO CONSELHO DE USUÁRIOS

Art. 27. O Conselho de Usuários dos Serviços Públicos rege-se pela Lei Municipal nº 5.527 de 28 de junho de 2019.

CAPÍTULO VI DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 28. As autoridades ou servidores da Câmara de Vereadores prestarão colaboração e informações à Ouvidoria do Poder Legislativo nos assuntos que lhe forem pertinentes, submetidos a sua apreciação.

Art. 29. Esta Lei será regulamentada no que couber.

Art. 30. As despesas decorrentes desta Lei serão suportadas por dotações orçamentárias próprias.

Art. 31. Revoga-se a Lei Municipal nº 5.266 de 14 de Junho de 2017.

Art. 32. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.