



**PREFEITURA MUNICIPAL DE GETÚLIO VARGAS**  
**Av Firmino Girardello, 85**  
Getúlio Vargas - Rio grande do Sul - 99900-000  
pmgv@itake.com.br

**LEI Nº 5.266 DE 14 DE JUNHO DE 2017**

Dispõe sobre a criação da Ouvidoria da Câmara Municipal de Getúlio Vargas e dá outras providências.

MAURICIO SOLIGO, Prefeito Municipal de Getúlio Vargas, Estado do Rio Grande do Sul, faz saber que a Câmara Municipal de Vereadores aprovou e ele sanciona e promulga a seguinte Lei:

Art. 1º. Fica criada a Ouvidoria da Câmara Municipal de Getúlio Vargas, 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 da Administração Direta e Indireta, conforme atribuições do Poder Legislativo.

Parágrafo Único: Fica criado o cargo de Ouvidor que será desempenhado por vereador eleito anualmente, entre seus pares, para desempenhar tal função, sem percepção de qualquer tipo de gratificação, permitida a recondução por mais um ano.

Art. 2º. A Ouvidoria será chefiada por vereador eleito, entre seus pares, para o cargo de Ouvidor pelo período de um ano, sem percepção de qualquer tipo de gratificação e/ou remuneração pela função, permitida a recondução por mais um ano.

§ 1º. A eleição do Ouvidor ocorrerá juntamente com a eleição da Mesa Diretora;

§ 2º. No corrente ano a eleição para o cargo de Ouvidor se dará na primeira sessão legislativa ordinária seguinte à publicação da presente Lei, e o referido cargo será exercido até o dia 31 de dezembro de 2017.

Art. 3º. 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.

Art. 4º. Compete à Ouvidoria da Câmara Municipal:

I - receber denúncias, sugestões, elogios, solicitações, reclamações e representações sobre atos e condutas praticados por servidores da Câmara Municipal;

II - receber, analisar e encaminhar aos órgãos competentes as manifestações da sociedade que lhe for 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;

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

IV - 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;

V - elaborar e divulgar, trimestralmente e anualmente, relatórios 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;

VI - promover a realização de pesquisas, seminários e cursos sobre assuntos relativos ao



**PREFEITURA MUNICIPAL DE GETÚLIO VARGAS**

**Av Firmino Girardello, 85**

Getúlio Vargas - Rio grande do Sul - 99900-000

pmgv@itake.com.br

exercício dos direitos e deveres do cidadão perante a administração pública;

VII - dar prosseguimento às manifestações recebidas.

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

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

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

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

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

§ 1º. A Ouvidoria manterá sigilo sobre denúncias e reclamações que receber, bem como sobre sua fonte, assegurando a proteção dos denunciantes, quando requerer o caso ou assim for solicitado.

§ 2º. A Ouvidoria Legislativa Municipal responderá em até 20 (vinte) dias, a contar do seu recebimento, as mensagens que lhes forem enviadas, sendo que esse prazo será de 30 (trinta) dias quando a demanda necessitar de encaminhamentos ou respostas de outros órgãos. Admitir-se-á prorrogação dos prazos, por igual período, quando a complexidade do caso assim o exigir.

Art. 5º. Compete ao Ouvidor:

I - Exercer a função de representante do cidadão junto a 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. 6º. 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 críticas,



**PREFEITURA MUNICIPAL DE GETÚLIO VARGAS**  
**Av Firmino Girardello, 85**  
Getúlio Vargas - Rio grande do Sul - 99900-000  
pmgv@itake.com.br

sugestões, elogios e demais manifestações da sociedade;

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.

§ 1º. Os órgãos internos da administração da Câmara Municipal terão prazo de até 15 (quinze) dias para responder às requisições e solicitações feitas pelo Ouvidor, prazo este que poderá ser prorrogado, a seu critério, em razão da complexidade do assunto.

§ 2º. O não cumprimento do prazo previsto no parágrafo anterior deverá ser comunicado ao Presidente da Câmara Municipal.

Art. 7º. Qualquer pessoa, física ou jurídica, poderá demandar junto à Ouvidoria, sendo ao final da demanda informada sobre a solução dada ao problema, ficando assegurado o direito de à informação do seu andamento, quando solicitado.

Art. 8º. A Câmara Municipal de Getúlio Vargas instituirá um sistema de acesso a Ouvidoria para o cidadão, através de *web site*, endereço eletrônico, número telefônico, endereço postal ou qualquer outro meio.

Art. 9º. A Mesa Diretora da Câmara Municipal assegurará à Ouvidoria apoio físico, técnico e administrativo necessários ao desempenho de suas atividades.

Art. 10. Esta lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

PREFEITURA MUNICIPAL DE GETÚLIO VARGAS, 14 de junho de 2017.

MAURICIO SOLIGO,  
Prefeito Municipal.

Registre-se e Publique-se.

ROSANE F. CARBONERA CADORIN,  
Secretária de Administração.

Esta Lei foi afixada no Mural da Prefeitura, onde são divulgados os atos oficiais, de \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ a \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_.