



Estado do Rio Grande do Sul
Prefeitura Municipal de Getúlio Vargas
Av. Eng.º Firmino Girardello, 85 – Centro – CEP: 99900-000
CNPJ: 87.613.410/0001-96
e-mail: administracao@pmgv.rs.gov.br

LEI Nº 5.536 DE 05 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.

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:

**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



Estado do Rio Grande do Sul
Prefeitura Municipal de Getúlio Vargas
Av. Eng.º Firmino Girardello, 85 – Centro – CEP: 99900-000
CNPJ: 87.613.410/0001-96
e-mail: administracao@pmgv.rs.gov.br

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 o 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;



Estado do Rio Grande do Sul
Prefeitura Municipal de Getúlio Vargas
Av. Eng.º Firmino Girardello, 85 – Centro – CEP: 99900-000
CNPJ: 87.613.410/0001-96
e-mail: administracao@pmgv.rs.gov.br

- 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.



Estado do Rio Grande do Sul
Prefeitura Municipal de Getúlio Vargas
Av. Eng.º Firmino Girardello, 85 – Centro – CEP: 99900-000
CNPJ: 87.613.410/0001-96
e-mail: administracao@pmgv.rs.gov.br

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.



Estado do Rio Grande do Sul
Prefeitura Municipal de Getúlio Vargas
Av. Eng.º Firmino Girardello, 85 – Centro – CEP: 99900-000
CNPJ: 87.613.410/0001-96
e-mail: administracao@pmgv.rs.gov.br

§ 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.



Estado do Rio Grande do Sul
Prefeitura Municipal de Getúlio Vargas
Av. Eng.º Firmino Girardello, 85 – Centro – CEP: 99900-000
CNPJ: 87.613.410/0001-96
e-mail: administracao@pmgv.rs.gov.br

§ 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.



Estado do Rio Grande do Sul
Prefeitura Municipal de Getúlio Vargas
Av. Eng.º Firmino Girardello, 85 – Centro – CEP: 99900-000
CNPJ: 87.613.410/0001-96
e-mail: administracao@pmgv.rs.gov.br

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.



Estado do Rio Grande do Sul
Prefeitura Municipal de Getúlio Vargas
Av. Eng.º Firmino Girardello, 85 – Centro – CEP: 99900-000
CNPJ: 87.613.410/0001-96
e-mail: administracao@pmgv.rs.gov.br

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.

PREFEITURA MUNICIPAL DE GETÚLIO VARGAS, 05 de julho de 2019.


MAURICIO SOLIGO,
Prefeito Municipal.

Registre-se e Publique-se.


ROSANE FATIMA CARBONERA CADORIN,
Secretária de Administração.

Esta Lei foi afixada no Mural da Prefeitura, onde são divulgados os atos oficiais, por 15 dias a contar de 08/07/2019.

