

Lei nº 571/2023

“Dispõe sobre a criação da estrutura e o funcionamento da Ouvidoria da Câmara Municipal de Vereadores de Capoeiras Pernambuco.”

O **Prefeito do Município de Capoeiras**, Estado de Pernambuco, no uso de suas atribuições legais, definidas na Lei Orgânica Municipal, faço saber que a Câmara de Vereadores aprovou e eu sanciono a seguinte Lei:

Art.1º A Ouvidoria Parlamentar da Câmara Municipal de Capoeiras Pernambuco é criada e organizada nos termos desta Lei, tendo seu funcionamento vinculado ao Controle Interno e sua Presidência.

Art. 2º A Ouvidoria é um órgão de interlocução entre o Poder Legislativo Municipal, o cidadão e a sociedade, constituindo-se em um canal aberto para o recebimento de reclamações, denúncias, sugestões, elogios e quaisquer outras manifestações, desde que relacionados ao funcionamento da Câmara Municipal de Capoeiras Pernambuco.

Art. 3º São atribuições da Ouvidoria:

I - promover a participação do cidadão, junto à Câmara Municipal, em cooperação com outros órgãos da administração voltados a defesa do usuário;

II - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações perante a Câmara Municipal; e

III - promover a adoção de mediação e conciliação entre o cidadão e a Câmara Municipal, sem prejuízo de análise da matéria por outros órgãos competentes.

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

I – receber e analisar as manifestações de cidadão que lhe for dirigida, em especial aquelas sobre:

a) sugestões, críticas, reclamações, elogios, solicitação de informação ou denúncia atinentes às atividades legislativa e administrativa da Câmara Municipal;

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

c) ilegalidades, atos de improbidade administrativa e abuso de poder;

II - disponibilizar as informações de interesse público;



III - divulgar seus serviços no cumprimento de seu papel institucional junto à sociedade;

IV - identificar problemas no atendimento ao usuário;

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

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;

VII - atuar na prevenção e solução de conflitos envolvendo usuários dos serviços;

VIII - promover o intercâmbio de informações e manifestações com outras Ouvidorias;

IX - exercer suas atividades em estrita observância às competências regimentais em vigor;

X - dar prosseguimento às manifestações recebidas;

XI - informar o cidadão ou entidade sobre a qual órgão deverá se dirigir, quando a manifestação não for de competência da Ouvidoria Legislativa;

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

XIII - auxiliar a Controladoria e a Presidência na tomada de medidas para sanar as violações, as ilegalidades e os abusos constatados;

XIV - auxiliar a Controladoria e a Presidência na tomada de medidas necessárias à regularidade dos trabalhos legislativos e administrativos;

XV - acompanhar as manifestações encaminhadas por organismos da sociedade civil à Câmara Municipal;

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

§ 1º Anualmente será realizada pesquisa de satisfação do serviço.

§ 2º Toda iniciativa proposta pela Ouvidoria terá ampla divulgação pelos órgãos de comunicação da Câmara Municipal.

§ 3º - A ouvidoria deverá manter sigilo, quando solicitado sobre as reclamações ou denúncias bem como sobre sua fonte, providenciando, junto aos órgãos competentes, proteção aos denunciantes.

§ 4º É responsabilidade da Ouvidoria:



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 da Câmara Municipal, com divulgação dos respectivos relatórios, e encaminhamento para a Presidência da Câmara Municipal, observado o que dispõem os arts. 23 e 24 da Lei Federal nº 13.460, de 2017.

Art. 5º A Ouvidoria será composta por um Ouvidor-Geral Cargo CC, designando através de Portaria pelo Presidente da Câmara Municipal.

§ 1º Em caso de férias ou afastamento superiores a 30 (trinta) dias será designado seu substituto pelo Presidente.

§ 2º A Controladoria e a Presidência prestará o auxílio de pessoal e material necessário ao funcionamento administrativo e operacional da Ouvidoria Parlamentar.

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

I – requisitar informações ou cópias de documentos a qualquer órgão ou servidor da Câmara Municipal;

II – solicitar a qualquer órgão informações e cópias de documentos necessários ao desenvolvimento de suas atribuições, através da Controladoria e da Presidência da Câmara 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;

III - sugerir, quando cabível, a adoção de providências ou apuração de atos considerados irregulares ou ilegais;

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

V - manter sigilo, quando solicitado, sobre os dados dos usuários dos serviços da Ouvidoria;

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

VII – responder ao usuário da ouvidoria no prazo legal, garantindo celeridade da tramitação da demanda;

VIII - solicitar à Controladoria e a Presidência da Câmara o encaminhamento de procedimentos às autoridades competentes;

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



X - elaborar relatório anual das atividades da Ouvidoria para encaminhamento à Mesa Diretora, disponibilizando-os para conhecimento dos cidadãos;

XI - propor a Controladoria e ao Presidente da Câmara Municipal a elaboração de palestras, seminários e eventos técnicos com temas relacionados às atividades da Ouvidoria.

Parágrafo único Todos os dados colhidos deverão ser mantidos em sigilo, pelo Ouvidor, inclusive após o término do exercício da sua função.

Art. 8.º O Controle Interno e a Presidência divulgarão carta de serviço ao usuário.

§ 1.º - A Carta de Serviço ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pela Câmara, as formas de acessos a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 2º - A Carta de Serviço ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados.

§ 3.º - Além das informações descritas no parágrafo segundo deste artigo, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento.

§ 4.º - A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em Site eletrônico da Câmara na internet.

Art. 9º A Câmara Municipal garantirá o acesso do cidadão à Ouvidoria por meio dos seguintes canais de comunicação:

I - acesso exclusivo à Ouvidoria por meio da página eletrônica da Câmara Municipal na internet;

II - serviço de atendimento pessoal;

Art. 10º A Ouvidoria receberá e registrará as manifestações anônimas que pela descrição dos fatos forneçam indícios de procedência do fato denunciado.

Parágrafo único. Caso não haja indícios de procedência do fato denunciado, o Ouvidor-Geral deverá arquivá-la, fundamentando sua decisão, que será disponibilizada, para acesso público, no canal da Ouvidoria, junto ao site da Câmara Municipal.

Art. 11º A Presidência da Câmara Municipal e a Controladoria assegurará autonomia à Ouvidoria, mediante apoio logístico, tecnológico, administrativo e operacional necessários ao desempenho de suas atividades.

Art. 12º A Controladoria editará os atos necessários a fiel execução das medidas previstas na presente Lei.

Art. 13º Subsidiariamente ao disposto nesta Lei, serão observadas:

I – a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;



II – a Lei federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

III – A Lei Municipal que institui a Ouvidoria Geral do Município de Capoeiras.

Art. 14º Fica Criado nos Quadros de Servidores da Câmara Municipal de Capoeiras um Cargo CC de Ouvidor – Geral em observância às atribuições, renumeração e qualificação constantes do anexos I desta Lei.

Art. 15º Esta Lei entra em vigor na data sua publicação.

Gabinete do Prefeito, 16 de janeiro de 2023.


JOAQUIM COSTA TEIXEIRA
Prefeito



Lei nº 571/2023

ANEXO I

Cargo	Qualificação	Atribuições	Renumeração
CC - Ouvidor Geral	Nível Superior - Com Carga horário de 40 - horas semanais.	<ul style="list-style-type: none">- Intermediar a participação do Cidadão junto a Câmara Municipal.- Receber, analisar, encaminhar e acompanhar as demandas dos usuários perante a Câmara Municipal.- Promover a adoção de mediação e conciliação entre o Cidadão e Câmara Municipal.- Disponibilizar as informações de interesse público.- Divulgar seus serviços.- Identificar problemas no atendimento ao usuário.- Atuar na prevenção e solução de conflitos.	R\$ 2.000,00

Gabinete do Prefeito, 16 de janeiro de 2023.


JOAQUIM COSTA TEIXEIRA

Prefeito

