



## LEI MUNICIPAL Nº 347, DE 10 DE AGOSTO DE 2022.

DISPÕE SOBRE A CRIAÇÃO, A ESTRUTURA E O FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA GERAL DA CÂMARA MUNICIPAL DE JAQUEIRA, ESTADO DE PERNAMBUCO, REGULAMENTANDO A ATUAÇÃO DO CARGO DE OUVIDOR GERAL, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

A PREFEITA DO MUNICÍPIO DE JAQUEIRA, Estado de Pernambuco, no uso das atribuições constitucionalmente definidas no artigo 65, inciso III, da Lei Orgânica Municipal, faço saber que a Câmara Municipal de Vereadores de Jaqueira aprovou e eu sanciono a seguinte Lei:

**Art. 1º** Fica criada a Ouvidoria Geral da Câmara Municipal de Jaqueira, que passa a integrar a Unidade Administrativa Central do Poder Legislativo Municipal, com funcionamento vinculado diretamente à Presidência.

**Parágrafo Único.** A organização e o funcionamento da Ouvidoria Geral serão disciplinados nesta Lei, sem exclusão de outras atribuições constantes da Lei Municipal que criou o Cargo de Ouvidor Geral da Câmara Municipal de Jaqueira.

**Art. 2º** A Ouvidoria Geral 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 Jaqueira.

**Art. 3º** São atribuições da Ouvidoria Geral:

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, críticas, queixas, sugestões e denúncias de qualquer cidadão, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão da matéria, perante a Câmara Municipal;

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;

IV - manter arquivo atualizado com relatórios circunstanciados das atividades da Ouvidoria, devendo apresentá-los à Mesa Diretora, sempre que solicitado; e





IV - demais atribuições do Cargo de Ouvidor Geral da Câmara Municipal de Jaqueira, na forma disciplinada na Lei de criação do indigitado cargo.

**Art. 4º** Compete à Ouvidoria Geral da Câmara de Jaqueira, 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 atinente às atividades legislativa e administrativa da Câmara Municipal;

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

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 - Lei de Acesso à Informação - LAI;

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 do Poder Legislativo;

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 Presidência na tomada de medidas para sanar as violações, as ilegalidades e os abusos constatados;

XIV - auxiliar 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 A ouvidoria 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 encaminhado ao usuário, pesquisa de satisfação do serviço.

§ 3º Toda iniciativa proposta pela Ouvidoria terá ampla divulgação pelos órgãos de comunicação da Câmara 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 da Câmara Municipal, com divulgação dos respectivos relatórios, e encaminhamento para a Presidência da Câmara Municipal, observado o que dispõem os artigos 23 e 24 da Lei Federal nº 13.460, de 2017.

**Art. 5º** A Ouvidoria Geral será ocupada por servidor comissionado designado para o cumprimento das atividades administrativas pertinentes, a ser nomeado pelo Presidente da Câmara Municipal.





§ 1º O cargo de Ouvidor Geral também poderá ser exercido por um dos Vereadores da Casa, com o mandato de um ano, admitindo-se uma recondução, sem qualquer gratificação, abono ou acréscimo pecuniário.

§ 2º O servidor designado na forma do caput deste artigo, ou o parlamentar designado na forma no §1º, ficará responsável pelo gerenciamento técnico do Sistema de Informações ao Cidadão, responsabilizando-se pelo funcionamento administrativo e operacional da Ouvidoria Geral.

§ 3º Não poderá ser escolhido para exercer as atividades junto à Ouvidoria o servidor que tenha sido nos últimos 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 na esfera administrativa, em qualquer esfera de governo;

III - condenado em processo criminal:

- a) por crime contra o Patrimônio;
- b) por crime contra a Administração Pública;
- c) por crime contra o Sistema Financeiro Nacional;
- d) 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.

**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; e

II - solicitar a qualquer órgão informações e cópias de documentos necessários ao desenvolvimento de suas atribuições regimentais, através da Presidência da Câmara Municipal.







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

§2º O não cumprimento do prazo previsto no § 1º deverá ser comunicado ao Presidente 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 - mediante despacho fundamentado, remeter ao arquivo as comunicações não identificadas e aquelas desprovidas de argumento verossímil;

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

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

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

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

X - propor ao Presidente da Câmara Municipal a celebração de convênios ou parcerias com entidades afins e de interesse da Ouvidoria; e

XI - propor 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 do exercício da sua função.

**Art. 8º** 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, 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 será dirigida à Ouvidoria Geral e conterá a identificação do requerente.

§ 2º A identificação do requerente não conterá 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 verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo.

§ 5º No caso de manifestação por meio eletrônico, prevista no § 4º, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá, a Ouvidoria Parlamentar, requerer meio de certificação da identidade do usuário.

§ 6º Será permitido o recebimento de denúncias que comportem o sigilo do denunciante, devendo ser mantida, sob guarda e segredo do Ouvidor Geral, as informações recebidas, cabendo, à Câmara, disponibilizar uma sala específica para o atendimento presencial.

§ 7º Quando do recebimento da demanda, será gerado um número de protocolo a ser enviado para o cidadão para acompanhamento do processo de resposta.

§ 8º É assegurado ao cidadão à complementação das informações, caso, ao seu juízo, sejam insuficientes.



PORTAL DA TRANSPARENCIA  
<http://cloud.it-solucoes.inf.br/transparenciaMunicipal/download/52-20221230130430.pdf>  
assinado por: idUser 83





**Art. 9º** A quantidade de manifestações recebidas será controlada pelo Ouvidor Geral, detalhando-as por elogios, denúncias, solicitações, reclamações e sugestões, sendo elaborado relatório de gestão, anualmente, pela Ouvidoria da Câmara Municipal de Jaqueira, para encaminhamento à Presidência e respectiva divulgação, até o dia 15 de dezembro de cada ano.

**Art. 10** A Ouvidoria Parlamentar 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 Geral, junto ao site da Câmara Municipal.

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

**Art. 12** A Mesa da Câmara Municipal editará os atos necessários a fiel execução das medidas previstas na presente Lei.

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

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

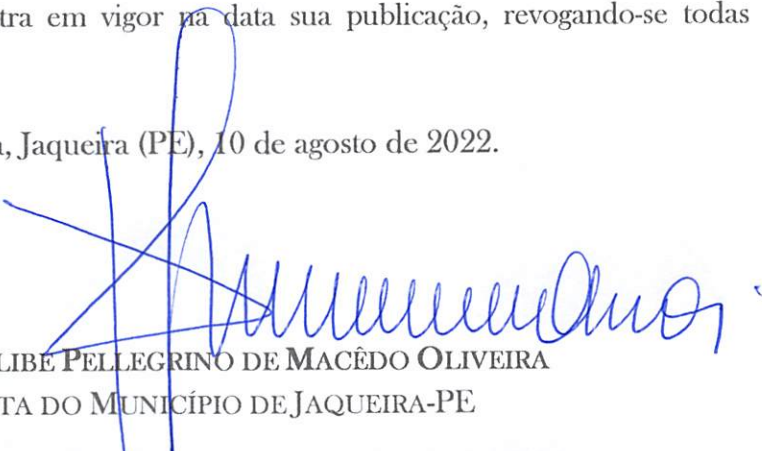
II - a Lei federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017; e

III - o Regimento Interno da Câmara Municipal de Jaqueira.

**Art. 14** As despesas decorrentes da presente Lei correrão por conta da dotação orçamentária própria da Câmara Municipal de Jaqueira.

**Art. 15** Esta Lei entra em vigor na data sua publicação, revogando-se todas as disposições em contrário.

Gabinete da Prefeita, Jaqueira (PE), 10 de agosto de 2022.

  
RIDETE CELLIBE PELLEGRINO DE MACÊDO OLIVEIRA  
PREFEITA DO MUNICÍPIO DE JAQUEIRA-PE

