

em: 25/09/2023
Andreia Sorhaia
Procuradora Jurídica
Matrícula nº 505/2022

LEI Nº 1.446/2023.

EMENTA: CRIA A OUVIDORIA GERAL DO PODER LEGISLATIVO DO MUNICÍPIO DE EXU-PE E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE EXU-PE, no uso de suas atribuições legais que lhes são conferidas pela Lei Orgânica Municipal, faz saber que a Câmara Municipal de Vereadores, Plenário Luiz Gonzaga, em Sessão Ordinária do dia 13 (treze) de setembro de 2023, APROVOU e eu SANCIONO e PROMULGO a seguinte lei:

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º. Esta Lei dispõe sobre a Ouvidoria no âmbito do Poder Legislativo Municipal e estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta e indiretamente pela Câmara Municipal do Exu, nos termos da Lei Federal nº. 13.460, de 26 de junho de 2017.

PARÁGRAFO ÚNICO. Esta norma regulamenta, no âmbito municipal, os capítulos III, IV e VI da Lei Federal nº. 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 2º. Fica criada a Ouvidoria Geral na estrutura administrativa da Câmara Municipal do Exu, vinculada ao Gabinete do Presidente, para defesa dos direitos e interesses dos cidadãos, quanto à atuação do Poder Legislativo Municipal.

§1º. A Ouvidoria Geral da Câmara de Vereadores do Município de Exu é um órgão de interlocução entre o Poder Legislativo Municipal e a sociedade, constituindo-se um canal aberto à avaliação da efetividade da Administração, ao aprimoramento da Gestão Pública e ao incentivo do Controle Social.

§2º. A Câmara Municipal do Exu assegurará ao usuário de serviços públicos o direito à participação na Administração Pública do Poder Legislativo Municipal, bem como a existência de mecanismos efetivos e ágeis de proteção e defesa dos direitos de que trata a Lei Federal nº. 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 3º. A Ouvidoria Geral da Câmara Municipal de Exu será assim identificada:

I - Nome da Unidade: Ouvidoria Geral da Câmara de Exu; e

II - Sigla: OGCE.

Art. 4º. 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- OUVIDORIA: instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da Gestão;

III- SERVIÇO PÚBLICO: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da Administração Pública;

IV- AGENTE PÚBLICO: quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;

V- 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;

VI-RECLAMAÇÃO: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

VII-DENÚNCIA: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;

VIII-SUGESTÃO: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Câmara;

IX- IDENTIFICAÇÃO: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica;

X- ELOGIO: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

XI-SOLICITAÇÃO: requerimento de adoção de providência por parte da Administração;

XII-PEDIDO DE SIMPLIFICAÇÃO: Proposição de melhoria voltada a racionalização de exigências e de procedimento na prestação de serviços pela Câmara, eliminando formalidades desnecessárias para as finalidades almejadas;

XIII- DECISÃO ADMINISTRATIVA FINAL: Ato administrativo mediante o qual órgão ou entidade manifesta-se acerca da procedência ou improcedência de matéria, apresentando solução ou comunicando da sua impossibilidade.

CAPÍTULO II DOS DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

Art. 5º. O usuário tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo cada agente público, órgão e entidade prestador de serviços públicos:

I- Agir com urbanidade, respeito, humanidade, acessibilidade e cortesia no atendimento ao usuário;

II- Presumir a boa-fé do usuário;

III- Atender por ordem de chegada, ressalvados os casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;

IV- Zelar pela adequação entre meios e fins, sem impor exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;

V- Tratar com igualdade os usuários, vedada qualquer tipo de discriminação;

VI- Cumprir prazos e normas procedimentais;

VII- Observar horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;

VIII- Adotar medidas para resguardar a saúde e a segurança dos usuários;

IX- Autenticar documentos diretamente, à vista dos originais apresentados pelo usuário, sem exigir reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida quanto à autenticidade;

X- Contribuir para a eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;

XI- Aplicar soluções tecnológicas a fim de simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário, de modo a proporcionar melhores condições para o compartilhamento das informações;

XII- Utilizar linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;

XIII- Não exigir nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada pelo usuário;

XIV- Permitir ao usuário, dentro dos limites legais, o acompanhamento da prestação e a avaliação dos serviços públicos;

XV-Propiciar o acesso e a obtenção de informações relativas ao usuário, constantes de registros ou banco de dados, observando o disposto no inciso X do caput do art. 5º da Constituição Federal e na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

XVI-Proteger informações pessoais, nos termos da Lei Federal nº 12.527 de 2011 e Lei Federal nº 13.709 de 2018 e suas alterações posteriores;

XVII-Fornecer informações precisas, respondendo adequadamente às solicitações;

XVIII-Conhecer as competências locais e serviços prestados pela Câmara;

XIX-Ter boa redação, capacidade de comunicação e síntese;

XX-Ter sensibilidade social.

Art. 6º. São deveres do usuário:

I-Utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;

II-Fornecer as informações pertinentes ao serviço prestado, quando solicitadas, ou de ofício, quando imprescindível;

III-Colaborar para a adequada prestação do serviço; e

IV-Preservar as condições dos bens públicos, por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata esta Lei.

CAPÍTULO III

DAS COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA

Art. 7º. A Ouvidoria Geral da Câmara de Exu- OGCE possui a finalidade de:

I-Garantir o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos;

II-Garantir o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e defesa dos direitos; e

III-Garantir a efetiva interlocução entre usuário de serviços públicos e a Câmara Municipal do Exu como órgão da administração pública.

Art. 8º. São atribuições da Ouvidoria Geral da Câmara de Exu-

OGCE:

I-Atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei Federal nº 13.460/2017;

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 municipais competentes as manifestações e diligenciar junto às unidades da administração, solicitando 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;

VIII- manter sigilo, quando solicitado, sobre as reclamações ou denúncias, bem como sobre sua fonte, providenciando junto aos órgãos competentes, proteção aos denunciante;

IX-Informar ao interessado as providências adotadas em razão de seu pedido, excepcionados os casos em que a lei assegurar o dever de sigilo;

X-Comunicar ao órgão competente para apuração de todo e qualquer ato lesivo ao patrimônio público de que venha a ter ciência em razão do exercício de suas funções, mantendo atualizado arquivo de documentação relativo às reclamações, denúncias e representações recebidas.

Art. 9º. Com vistas à realização dos seus objetivos, compete a Ouvidoria Geral da Câmara de Exu- OGCE:

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

II-Requisitar, diretamente e sem qualquer ônus, informações, certidões ou cópias de documentos relacionados com as reclamações ou denúncias recebidas, na forma da lei;

III-Formular e expedir atos normativos, diretrizes e orientações relativas ao correto exercício das competências e atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

IV-Expedir recomendações, a título de orientação, para melhoria da qualidade dos serviços prestados, sugerindo a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;

V-Definir formulários padrão a serem utilizados para recebimento de manifestações;

VI-Manter base de dados com todas as manifestações recebidas;

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

CAPÍTULO IV DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 10. A Ouvidoria Geral da Câmara de Exu- OGCE deverá receber, analisar e responder às manifestações em linguagem simples, clara concisa e objetiva.

Art. 11. Não 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. As manifestações apresentadas em outros órgãos da Administração deverão ser protocolizadas e encaminhadas imediatamente à Ouvidoria Geral da Câmara de Exu, sob pena de responsabilidade do agente faltoso.

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

I- Por meio de formulário eletrônico, que estará disponível no Portal da Transparência da Câmara Municipal do Exu, no sítio eletrônico <https://www.exu.pe.leg.br/transparencia>

II- Por correspondência convencional;

III- Na sala de atendimento da OGME no Prédio da Câmara Municipal;

IV- Por endereço eletrônico;

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 ou 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. Os prazos indicados no caput poderão ser reduzidos em virtude de normas regulamentadoras específicas.

§2º. 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.

§3º. Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, em até trinta dias a contar do seu recebimento, a Ouvidoria deverá solicitar ao usuário a complementação de informações, que deverá ser atendida em até vinte dias, sob pena de arquivamento da manifestação, sem produção de resposta conclusiva.

§4º. 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.

§5º. A Ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente aos agentes públicos do órgão ou entidade 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, sem prejuízo de norma que estabeleça prazo inferior.

Art. 16. A Ouvidoria Geral da Câmara Municipal do Exu assegurará ao usuário a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação, nos termos do art. 31 da Lei nº. 12.527/2011.

PARÁGRAFO ÚNICO. A preservação da identidade do manifestante dar-se-á com a proteção do nome, endereço e demais dados de qualificação dos manifestantes, que serão documentados separadamente, aos quais serão dispensados o tratamento previsto no caput.

CAPÍTULO V

DO ELOGIO, DA RECLAMAÇÃO E DA SUGESTÃO

Art. 17. O elogio recebido será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público, bem como às chefias imediatas destes.

PARÁGRAFO ÚNICO. A resposta conclusiva do elogio conterá informação sobre o encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e às suas chefias imediatas.

Art. 18. A reclamação recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

PARÁGRAFO ÚNICO. A resposta conclusiva da reclamação conterá informação sobre a decisão administrativa final acerca do caso apontado.

Art. 19. A sugestão recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público que deverá se manifestar acerca da adoção ou não da medida sugerida.

PARÁGRAFO ÚNICO. Caso a medida sugerida seja adotada, a decisão administrativa final informará acerca da forma e dos prazos de sua implantação, bem como dos mecanismos pelos quais o usuário poderá acompanhar a execução da adoção da medida.

Art. 20. A ouvidoria poderá receber e coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação de tais serviços, bem como auxiliar na detecção e correção de irregularidades na gestão.

§1º. As informações de que trata este artigo não se constituem em manifestações passíveis de acompanhamento pelos usuários de serviços públicos.

§2º. As informações que constituam comunicações de irregularidade, sempre que contenham indícios suficientes de relevância, autoria e materialidade, poderão ser apuradas mediante procedimento preliminar de investigação.

CAPÍTULO VI

DAS DENÚNCIAS

Art. 21. Quando a manifestação for denúncia, desde que contenha elementos mínimos de autoria e materialidade de irregularidades ou indícios que permitam à Câmara chegar a tais elementos, deverá ser encaminhada para o Órgão de Controle Interno que, por sua vez, deverá apurar e, caso julgue necessário e a irregularidade não seja sanada pela própria Câmara (autotutela), encaminhar ao controle externo para as devidas providências.

§1º. No caso da denúncia, entende-se por conclusiva a resposta que contenha informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes, sobre os procedimentos a serem adotados e respectivo número que identifique a denúncia junto ao órgão apuratório, ou sobre o seu arquivamento.

§2º. O Órgão de Controle Interno encaminhará à Ouvidoria Geral da Câmara Municipal do Exu o resultado final do procedimento de apuração da denúncia, que por sua vez deverá dar conhecimento ao usuário acerca dos desdobramentos da sua manifestação.

CAPÍTULO VII

DO RELATÓRIO DE GESTÃO

Art. 22. A Ouvidoria Geral da Câmara de Exu 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. 23. 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 pela Câmara nas soluções apresentadas.

Art. 24. O relatório de gestão será:

I-Encaminhado ao Presidente;

II-Disponibilizado integralmente na página oficial da Câmara na internet.

CAPÍTULO VIII

DA ESTRUTURA E ORGANIZAÇÃO

Art. 25. Para o funcionamento da Ouvidoria Geral da Câmara de Exu- OGCE, fica criado no quadro de pessoal do Poder Legislativo 01 (um) cargo de Ouvidor Geral.

§1º. O cargo de Ouvidor Geral será de provimento em comissão, de livre nomeação e exoneração, o qual responderá pela titularidade e direção da Ouvidoria Geral, símbolo CC-2, com remuneração básica mensal no valor de R\$ 2.500,00 (Dois mil e quinhentos reais);

§2º. Se o cargo de Ouvidor Geral for ocupado por um servidor efetivo, a remuneração disposta no §1º deste artigo deverá ser acrescida ao seu salário base, formando assim a sua remuneração total que, sob hipótese alguma deverá ser incorporada aos seus vencimentos para efeitos de estabilidade financeira, independentemente da duração do tempo de ocupação da função.

§3º. O ocupante do cargo de Ouvidor Geral deverá possuir nível de escolaridade superior completo, ter mais de 21 (vinte e um) anos de idade, conhecer os conceitos relacionados a Ouvidoria Pública Municipal, não possuir antecedentes criminais que desabonem a sua reputação e, não ser cônjuge, ascendente ou descendente, até 4º grau, do Presidente e dos Vereadores da Casa legislativa;

§4º. O Cargo de Ouvidor Geral, nas suas ausências, poderá ser substituído temporariamente por servidor efetivo ou comissionado designado pelo Presidente.

Art. 26. A Ouvidoria Geral da Câmara de Exu contará com a seguinte estrutura mínima:

I-Espaço físico para atendimento presencial que permita discrição e a manutenção do sigilo do conteúdo das manifestações apresentadas, preferencialmente na sede da Câmara Municipal de Exu;

II-Sistema informatizado com formulário próprio para permitir que o usuário possa registrar manifestações, relatos e petições, que disponha, no mínimo, dos seguintes requisitos:

- a) Acesso via internet;
- b) Geração automática de protocolo; e
- c) Meios para acompanhamento do andamento da demanda.
- d) Controles e registros de acesso;
- e) Meios informatizados que permitam a pseudonimização das demandas recebidas; e
- f) Número de telefone e caixa de e-mail institucionais e permanentes com destinação única ao serviço de Ouvidoria.

§1º. Os dados necessários para assegurar o acesso dos usuários aos meios de comunicação com a Ouvidoria serão publicados no Portal da Transparência do Município de Exu, em local de fácil acesso.

§2º. Permite-se à Ouvidoria a utilização de base de dados e sistema informatizado cedidos por órgãos públicos, por meio de acordo de cooperação, ou pela filiação a rede de ouvidorias que forneçam esse serviço, desde que obedecidos critérios técnicos que garantam a segurança e o sigilo dos dados.

Art. 27. À Ouvidoria Geral da Câmara de Exu será assegurado acesso direto ao Presidente, Vereadores, Servidores técnicos- administrativos, bem como a bancos de dados, arquivos, documentos e informações das unidades e setores do Poder Legislativo Municipal, necessários ao desempenho de suas funções, podendo fixar prazo razoável para o seu atendimento;

Art. 28. Todos os setores da Câmara Municipal de Exu deverão prestar, quando solicitados, apoio e informações à Ouvidoria Geral, assegurados os direitos à privacidade, à intimidade e à imagem pessoal.

CAPÍTULO IX

DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 29. A Ouvidoria Geral da Câmara de Exu divulgará no prazo de sessenta dias a contar da entrada em vigor desta Lei a sua Carta de Serviços ao

Usuário que tem como objetivo informar sobre os serviços prestados pela Ouvidoria, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§1º. A Carta de Serviços ao Usuário conterá informações claras e precisas em relação aos serviços da Ouvidoria e atenderá as exigências mínimas previstas no art. 7º da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

§2º. A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação no sítio eletrônico da Câmara Municipal de Exu na internet.

Art. 30. As autoridades ou servidores da Câmara Municipal prestarão colaboração e informações à Ouvidoria Geral nos assuntos que lhe forem pertinentes, submetidos à apreciação do referido Órgão.

Art. 31. O Ouvidor Geral da Câmara deverá cooperar com as demais ouvidorias do Governo Federal, Estadual, e demais entidades públicas e privadas, visando salvaguardar os direitos do cidadão e garantir a qualidade dos serviços prestados.

Art. 32. Os atos oficiais da Ouvidoria Geral da Câmara de Exu serão publicados no Portal da Transparência da Câmara, em espaço próprio reservado ao órgão.

Art. 33. As despesas decorrentes desta Lei correrão à conta de dotação orçamentária própria; suplementar se necessário.

Art. 34. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 35. Revogam-se as disposições em contrário.

Gabinete do Prefeito, 22 de Setembro de 2023.



RAIMUNDO PINTO SARAIVA SOBRINHO
PREFEITO