



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

Câmara Municipal de Vereadores "Jeovani Paulo"

HUMAITÁ/RS

LEI MUNICIPAL N.º 2908/2019

Cria a Ouvidoria Parlamentar da Câmara Municipal dá outras providências.

LUIS VANDERLEI PAZ, Presidente da Câmara Municipal de Vereadores, no uso de suas atribuições legais, conferidas pela Lei Orgânica Municipal.

FAÇO SABER, que a Câmara Municipal de Vereadores de Humaitá aprovou o Projeto de Lei Legislativo e eu promulgo a seguinte Lei Municipal:

Art. 1º. Esta Lei regulamenta os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública municipal, direta e indireta, de que trata a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Legislativo Municipal.

Art. 2º. Considera-se para efeito desta Lei:

I - reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;

II - denúncia: ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

III - elogio: demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;

IV - sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública municipal;

V - solicitação de providências: pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública;

Site: www.camarahumaita.rs.gov.br

Fone: (55) 3525-1413 - e-mail: camara@humaita.rs.gov.br
Av. João Pessoa, 414 - Centro - CEP 98670-000 - HUMAITÁ/RS

"Na busca do progresso e do desenvolvimento"



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

Câmara Municipal de Vereadores "Jeovani Paulo"

HUMAITÁ/RS

VI - certificação de identidade: procedimento de conferência de identidade do manifestante por meio de documento de identificação válido ou, na hipótese de manifestação por meio eletrônico, por meio de assentamento constante de cadastro público municipal, respeitado o disposto na legislação sobre sigilo e proteção de dados e informações pessoais; e

VII - decisão administrativa final: ato administrativo por meio do qual o órgão ou a entidade da administração pública municipal se posiciona sobre a manifestação, com apresentação de solução ou comunicação quanto à sua impossibilidade.

Art. 3º. Compete à Ouvidoria do Poder Legislativo Municipal:

I - receber, examinar e encaminhar aos órgãos operacionais da Câmara Municipal de Vereadores as reclamações ou representações de pessoas físicas e jurídicas a respeito de:

a) funcionamento ineficiente de serviços legislativos ou administrativos do Legislativo Municipal;

b) violação ou qualquer forma de desrespeito aos direitos e liberdades fundamentais;

c) ilegalidade e abuso de poder;

d) demais assuntos recebidos pelo serviço de atendimento ao cidadão ofertados pela Câmara Municipal.

II - sugerir medidas para sanar violações de direitos, ilegalidades ou abusos de poder;

III - propor medidas necessárias à regularização dos trabalhos legislativos e administrativos, bem como ao aperfeiçoamento da organização da Câmara Municipal de Vereadores;

IV - encaminhar à Mesa Diretora denúncias que necessitem de maior esclarecimento junto ao Tribunal de Contas do Estado, Ministério Público ou outro órgão competente;

Site: www.camarahumaita.rs.gov.br

Fone: (55) 3525-1413 - e-mail: camara@humaita.rs.gov.br
Av. João Pessoa, 414 - Centro - CEP 98670-000 - HUMAITÁ/RS

"Na busca do progresso e do desenvolvimento"



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

Câmara Municipal de Vereadores "Jeovani Paulo"

HUMAITÁ/RS

V - responder aos cidadãos e às entidades quanto às providências tomadas pela Câmara Municipal de Vereadores sobre procedimentos legislativos e administrativos de interesse dos mesmos;

VI - propor à Mesa Diretora audiência pública com segmentos da sociedade.

VII - encaminhar aos outros Poderes do Município e ao Ministério Público reclamações ou representações de pessoas físicas ou jurídicas a fim de que tomem conhecimento e manifestamente a respeito.

Parágrafo único: os meios para proposições e encaminhamentos referidos nos incisos anteriores, dar-se-ão na forma do art. 5º, podendo ser depositados junto à sala do Ouvidor ou encaminhadas eletronicamente na forma desta lei.

Art. 4º. O meio de atendimento das demandas referidas nesta lei será presencial e/ou virtual.

§ 1º. Entende-se por atendimento presencial aquele realizado ao cidadão, no órgão ou entidade, de preferência em espaço dedicado a essa finalidade.

§ 2º. Entende-se por atendimento virtual aquele realizado ao cidadão, virtualmente, através de uma ferramenta específica de ouvidoria disponibilizada no portal oficial do órgão público na internet ou por telefone.

Art. 5º. Além do cuidado com o ambiente, é importante que o atendimento seja adaptado às necessidades do cidadão, observando:

I - linguagem inclusiva: a linguagem deve ser clara, acessível, de fácil compreensão, evitando jargão e termos técnicos;

II - linguagem corporal: a postura do atendente deve ser aberta e receptiva;

Site: www.camarahumaita.rs.gov.br

Fone: (55) 3525-1413 - e-mail: camara@humaita.rs.gov.br
Av. João Pessoa, 414 - Centro - CEP 98670-000 - HUMAITÁ/RS

"Na busca do progresso e do desenvolvimento"



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

Câmara Municipal de Vereadores "Jeovani Paulo"

HUMAITÁ/RS

III - registro das informações: todas as manifestações devem ser registradas em sistema informatizado a fim de que seu procedimento permita que cada manifestação receba um número de protocolo e seja acompanhada tanto pela Ouvidoria quanto pelo cidadão;

IV - carta: o cidadão escreve sua mensagem e a envia para a Ouvidoria pelo correio;

V - e-mail: nessa comunicação o cidadão envia sua mensagem por meio eletrônico;

VI - formulário impresso: o cidadão preenche um formulário com campos pré-definidos para que possa preencher, devendo serem depositados em urnas, recebidos pelo ouvidor ou enviados por correio.

VII - formulário eletrônico: é um sistema de registros e acompanhamento semelhante ao formulário impresso, devendo a Ouvidoria dispor de um espaço próprio em seu site.

Art. 6º. A Ouvidoria Parlamentar da Câmara de Vereadores é composta de um ouvidor-geral e um ouvidor substituto, ambos designados pela Presidência.

§ 1º. O trabalho do Ouvidor é promover o diálogo, estabelecendo comunicação entre as partes, tendo dentro do Órgão em que atua, a autoridade e autonomia para dar seguimento às manifestações recebidas, solicitando as providências requeridas para sua solução dentro dos prazos estabelecidos nesta lei.

§ 2º. O ouvidor terá acesso de informação em qualquer área, devendo a informação que lhe for solicitada, ser respondida em prazo não superior a trinta dias, a fim de cumprir o prazo de que trata o art. 6º desta lei.

§ 3º. O ouvidor terá que apresentar os seguintes requisitos:

I - conduta ética;

II - distanciamento das questões político-partidárias na hora da colhida das reclamações e proposições na forma desta lei, sob pena de responsabilização legal;

III - abertura ao diálogo;

Site: www.camarahumaita.rs.gov.br

Fone: (55) 3525-1413 - e-mail: camara@humaita.rs.gov.br

Av. João Pessoa, 414 - Centro - CEP 98670-000 - HUMAITÁ/RS

"Na busca do progresso e do desenvolvimento"



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

Câmara Municipal de Vereadores "Jeovani Paulo"

HUMAITÁ/RS

IV – competência para liderar pessoas e mobilizar recursos nos termos desta lei;

V – conhecimento dos objetivos e procedimentos do órgão em que atua;

VI – habilidade de comunicação;

VII – compromisso com a participação cidadã e com os direitos humanos;

VIII – disposição para contribuir com a eficiência e a melhoria da gestão pública e de seus resultados.

Parágrafo único. O requisito de que trata o inciso II, não desincompatibiliza o vereador como sendo o ouvidor e substituto nomeado pelo Presidente, desde que na atividade desempenhada respeite a conduta ética e imparcial a que se submete o encargo.

Art. 7º. O ouvidor-geral e o ouvidor substituto terão mandato de um ano, sendo permitida sua recondução ao posto por mais um período.

Parágrafo único. O mandato de ouvidor-geral e de ouvidor substituto começará e encerrar-se-á ao início e término da legislatura, respectivamente.

Art. 8º. O ouvidor-geral, no exercício de suas funções, poderá, através da Mesa Diretora:

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

II – ter vista, nas dependências da Câmara Municipal de Vereadores, a proposições legislativas, atos e contratos administrativos e quaisquer outros procedimentos que se façam necessários;

III – requerer ou promover diligências e investigações quando cabíveis, que deverão ser previamente comunicadas à Mesa Diretora;

IV – quando ocorrer demora injustificável na resposta às solicitações feitas pelo ouvidor-geral, ele poderá responsabilizar a autoridade ou o servidor.

Site: www.camarahumaita.rs.gov.br

Fone: (55) 3525-1413 - e-mail: camara@humaita.rs.gov.br
Av. João Pessoa, 414 - Centro - CEP 98670-000 - HUMAITÁ/RS

"Na busca do progresso e do desenvolvimento"



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

Câmara Municipal de Vereadores "Jeovani Paulo"

HUMAITÁ/RS

Art. 9º. As manifestações devem ser tratadas e respondidas obedecendo ao prazo de até trinta dias contados do recebimento, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período para oferecer uma resposta conclusiva.

§ 1º. Na impossibilidade, deverá apresentar uma resposta intermediária comunicando ao cidadão quais são as etapas para uma resposta conclusiva.

§ 2º. Considera-se resposta conclusiva de acordo com a manifestação:

I - no elogio e na denúncia é a resposta que informa o cidadão sobre o encaminhamento de sua manifestação ao órgão competente e encerra o papel da Ouvidoria a respeito da questão;

II - na reclamação e na solicitação é a resposta que informa ao cidadão o atendimento da demanda ou a impossibilidade de atendê-la;

III - na sugestão, é a resposta que informa o cidadão sobre a análise e avaliação da questão e os encaminhamentos necessários.

Art. 10º. Toda iniciativa provocada ou implementada pela Ouvidoria-Geral deverá, por solicitação da Mesa Diretora, ter ampla divulgação por intermédio do Gabinete de Imprensa da Câmara Municipal de Vereadores.

Art. 11º. O ouvidor-geral terá como órgãos auxiliares nas suas atividades o Gabinete de Assessoramento Legislativo e Controle Interno, que centralizará as informações oriundas das Comissões Técnicas Permanentes e auxiliará no tocante a matérias atinentes a processos legislativo e a Diretoria-Geral, no referente a atos e procedimentos administrativos; e, as Coordenadorias de Bancadas, no que se refere especificamente a atividades políticas dos Parlamentares.

Art. 12º. A Ouvidoria-Geral deverá elaborar, anualmente, até o dia 28 de fevereiro do ano subsequente, 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.

Site: www.camarahumaita.rs.gov.br

Fone: (55) 3525-1413 - e-mail: camara@humaita.rs.gov.br
Av. João Pessoa, 414 - Centro - CEP 98670-000 - HUMAITÁ/RS

"Na busca do progresso e do desenvolvimento"



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

Câmara Municipal de Vereadores "Jeovani Paulo"

HUMAITÁ/RS

Art. 13º 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 administração pública nas soluções apresentadas.

Art. 14º A Mesa Diretora assegurará à Ouvidoria Parlamentar da Câmara Municipal de Vereadores apoio físico, técnico e administrativo necessários ao desempenho de suas atividades.

Art. 15º As despesas decorrentes da aplicação da presente lei correrão à conta da dotação orçamentária própria da Câmara Municipal de Vereadores.

Art. 16º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Gabinete da Câmara Municipal
de Vereadores de Humaitá, 25 de
junho de 2019.



LUIS VANDERLEI PAZ,

PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES.

Registre-se e Publique-se:



IRENO M. BRAUN

SECRETÁRIO

Site: www.camarahumaita.rs.gov.br

Fone: (55) 3525-1413 - e-mail: camara@humaita.rs.gov.br
Av. João Pessoa, 414 - Centro - CEP 98670-000 - HUMAITÁ/RS

"Na busca do progresso e do desenvolvimento"