



# Câmara Municipal de Bom Conselho

## CASA DE DANTAS BARRETO

CNPJ: 11.240.975/0001-03

RUA VIDAL DE NEGREIROS, 34 – FONE (87) 3771-1206 – CEP 55330-000

### PROJETO DE LEI Nº 020, DE 16 DE AGOSTO DE 2022.



Dispõe sobre a criação, estruturação e funcionamento da Ouvidoria Legislativa da Câmara Municipal de Vereadores de Bom Conselho

  
Eliane Ramos Dias de Melo  
Presidenta

A MESA DIRETORA DA CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES DE BOM CONSELHO, no uso de suas atribuições legais, submete ao plenário o seguinte projeto de Lei:

Art. 1º Fica criada a Ouvidoria Legislativa da Câmara Municipal de Vereadores de Bom Conselho, nos termos desta Lei, vinculada à Presidência da Câmara.

Parágrafo único. A Presidência da Câmara poderá regulamentar esta Lei, no que couber, de forma complementar, por meio de Decreto.

Art. 2º A Ouvidoria Legislativa 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 Vereadores de Bom Conselho.

Art. 3º São atribuições da Ouvidoria Legislativa:

I - promover a participação do cidadão junto à Câmara Municipal de Vereadores de Bom Conselho, em cooperação com outros órgãos da administração voltados ao atendimento do usuário;

II - analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações recebidas, quando pertinente, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações, perante a Câmara Municipal de Vereadores de Bom Conselho; e

III - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e a Câmara Municipal de Vereadores de Bom Conselho, quando pertinente, sem prejuízo de análise da matéria por outros órgãos competentes.

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



# **Câmara Municipal de Bom Conselho**

## **CASA DE DANTAS BARRETO**

CNPJ: 11.240.975/0001-03

RUA VIDAL DE NEGREIROS, 34 – FONE (87) 3771-1206 – CEP 55330-000

I – receber e analisar as manifestações 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 de Vereadores de Bom Conselho;

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, quando pertinentes, arquivando-as do contrário;

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



# **Câmara Municipal de Bom Conselho**

## **CASA DE DANTAS BARRETO**

CNPJ: 11.240.975/0001-03

RUA VIDAL DE NEGREIROS, 34 – FONE (87) 3771-1206 – CEP 55330-000

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 de Vereadores; e

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

§ 1º A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de 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, conforme o anexo II da presente resolução.

§ 3º Toda iniciativa proposta pela Ouvidoria terá ampla divulgação pelos órgãos de comunicação da Câmara Municipal de Vereadores de Bom Conselho.

§ 4º É responsabilidade da Ouvidoria Legislativa:

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; e

II – realizar a avaliação continuada dos serviços públicos da Câmara Municipal de Vereadores, com divulgação dos respectivos relatórios, e encaminhamento para a Presidência da Câmara Municipal de Vereadores, observado o que dispõem os arts. 23 e 24 da Lei Federal nº 13.460, de 2017.

Art. 5º A Ouvidoria Legislativa será composta:

I – 01 (um) cargo de Ouvidor-Geral, de natureza política, de provimento em comissão, de livre nomeação e exoneração pela Presidência da Câmara, com natureza, provimento, vencimentos, requisitos e carga horária definidos conforme ANEXO I desta Lei;



# **Câmara Municipal de Bom Conselho**

## **CASA DE DANTAS BARRETO**

CNPJ: 11.240.975/0001-03

RUA VIDAL DE NEGREIROS, 34 – FONE (87) 3771-1206 – CEP 55330-000

II – 01 (um) cargo de Assessor da Ouvidoria de provimento em comissão, de livre nomeação e exoneração pela Presidência da Câmara, com natureza, provimento, vencimentos, requisitos e carga horária definidos conforme ANEXO I desta Lei;

§ 1º O servidor designado na forma do inciso II deste artigo ficará responsável pelo gerenciamento técnico do Sistema de Informações ao Cidadão e atenderá às demais atribuições indicadas pelo Ouvidor-Geral, relacionadas ao funcionamento administrativo e operacional da Ouvidoria Legislativa.

§ 2º Não poderá ser escolhido para exercer as atividades junto à Ouvidoria o servidor que tenha, nos últimos cinco anos:

I - responsabilizado por atos julgados irregulares, pelo Tribunal de Contas do Estado ou pelo Poder Judiciário, de forma definitiva;

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, transitado em julgado:

- a) por crime contra o Patrimônio;
- b) por crime contra a Administração Pública;
- c) por crime contra o Sistema Financeiro Nacional; e
- d) por prática de ato de improbidade administrativa.

§ 3º O servidor integrante da Ouvidoria que vier a ter, contra si, a aplicabilidade de qualquer das penalidades previstas no § 2º ficará automaticamente destituído da função.

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

I – a qualquer órgão ou servidor da Câmara Municipal de Vereadores, de forma direta:

- a) informações;
- b) cópias de documentos.



# **Câmara Municipal de Bom Conselho**

## **CASA DE DANTAS BARRETO**

CNPJ: 11.240.975/0001-03

RUA VIDAL DE NEGREIROS, 34 – FONE (87) 3771-1206 – CEP 55330-000

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

§ 2º O não cumprimento do prazo previsto no § 1º deverá ser comunicado à Presidência da Câmara Municipal de Vereadores de Bom Conselho.

II – a qualquer cidadão, empresa, órgão, instituição ou Poder, não afeto ao âmbito da Câmara Municipal de Vereadores de Bom Conselho, sempre através da Presidência da Câmara Municipal de Vereadores de Bom Conselho e a critério desta:

- a) informações;
- b) cópias de documentos.

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

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



# Câmara Municipal de Bom Conselho

## CASA DE DANTAS BARRETO

CNPJ: 11.240.975/0001-03

RUA VIDAL DE NEGREIROS, 34 – FONE (87) 3771-1206 – CEP 55330-000

IX - elaborar relatório anual das atividades da Ouvidoria para encaminhamento à Presidência da Câmara, disponibilizando-os para conhecimento dos cidadãos;

X - incentivar e propiciar aos servidores da Ouvidoria oportunidades de capacitação e aperfeiçoamento de suas atividades;

XI – propor, à Presidência da Câmara Municipal de Vereadores de Bom Conselho, a celebração de convênios ou parcerias com entidades afins e de interesse da Ouvidoria; e

XII – propor, à Presidência da Câmara Municipal de Vereadores de Bom Conselho, 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 de Vereadores de Bom Conselho 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 de Vereadores de Bom Conselho, na internet, contendo formulário específico para o registro de manifestações;

II - telefone fixo, de acordo com a disponibilidade da operadora;

III – aplicativo de mensagens instantâneas, de acordo com a disponibilidade;

IV - serviço de atendimento pessoal; e

V – e-mail, correspondências, fax ou outro meio identificado para esse fim.

§ 1º A manifestação será dirigida à Ouvidoria Legislativa 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 verbal, na forma do inciso IV deverá ser reduzida a termo.



# **Câmara Municipal de Bom Conselho**

## **CASA DE DANTAS BARRETO**

CNPJ: 11.240.975/0001-03

RUA VIDAL DE NEGREIROS, 34 – FONE (87) 3771-1206 – CEP 55330-000

§ 5º No caso de manifestação na forma dos incisos I, II, III e V, poderá, a Ouvidoria Legislativa, 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 Municipal de Vereadores de Bom Conselho, 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 usuário devidamente identificado para acompanhamento do processo de resposta.

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

§ 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 Legislativa, para encaminhamento à Presidência e respectiva divulgação, até o dia 30 de março do ano subsequente.

Art. 9º A Ouvidoria Legislativa receberá e registrará as manifestações anônimas que sejam acompanhadas de conteúdo probatório do fato, dando-lhe encaminhamento de abertura de procedimento administrativo ou de arquivamento em caso de ausência.

Art. 10. A Presidência da Câmara Municipal de Vereadores assegurará autonomia à Ouvidoria Legislativa, mediante apoio logístico, tecnológico e administrativo e operacional necessários ao desempenho de suas atividades.

Art. 11. A Presidência da Câmara Municipal de Vereadores editará os atos necessários a fiel execução das medidas previstas na presente Lei.

Art. 12. Subsidiariamente ao disposto nesta Resolução, 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 Vereadores de Bom Conselho.



# **Câmara Municipal de Bom Conselho**

## **CASA DE DANTAS BARRETO**

CNPJ: 11.240.975/0001-03  
RUA VIDAL DE NEGREIROS, 34 – FONE (87) 3771-1206 – CEP 55330-000

Art. 13. As despesas com a execução desta Lei correrão por conta de verba própria do orçamento vigente, autorizada sua suplementação, se necessário.

Art. 14. Esta Lei entra em vigor na data sua publicação.

Art. 15 Revogam-se as disposições em contrário.

Câmara Municipal de Vereadores de Bom Conselho, em 16 de agosto de 2022.

**ELIANE RAMOS DIAS DE MELO**  
**PRESIDENTE**

**SANDRA MARIA TENÓRIO CAVALCANTE DE ALMEIDA**  
**1ª SECRETÁRIA**

**ALÍPIO SOARES DA SILVA**  
**2º SECRETÁRIO**