



**ESTADO DE RONDÔNIA
CÂMARA MUNICIPAL CABIXI-RO
PODER LEGISLATIVO**

LEI Nº 1000/2018

Dispõe sobre a regulamentação do Sistema de Ouvidoria na Câmara Municipal de Cabixi/RO, bem como proteção, participação e defesa dos direitos do usuário sobre os serviços públicos realizados pela administração pública e dá outras providências.

A Câmara de Vereadores aprova e o Prefeito Municipal sanciona a seguinte Lei:

**CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º Fica instituída a Ouvidoria Geral na Câmara Municipal de Cabixi, órgão auxiliar, independente, permanente e com autonomia administrativa e funcional que tem por objetivo apurar as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos da administração pública municipal direta e indireta, na prestação de serviços à população, conforme o inciso I do § 3º do artigo 37 da Constituição Federal.

§1º Esta Lei regulamenta, no âmbito do Poder Legislativo, os capítulos III, IV e VI da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 2º Para os efeitos desta norma, considera-se:

I – 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 pública;

II – reclamação: demonstração de insatisfação relativa a gestão ou serviço público prestado;

III – denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

IV – elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre a política ou o serviço público oferecido ou atendimento recebido;



**ESTADO DE RONDÔNIA
CÂMARA MUNICIPAL CABIXI-RO
PODER LEGISLATIVO**

V – sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos;

VI – solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração;

VII – identificação: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica;

VIII – 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
DAS COMPETÊNCIAS DAS OUVIDORIAS**

Art. 3º A Ouvidoria Geral do Poder Legislativo tem as seguintes atribuições:

I – receber e apurar denúncias, reclamações, críticas, comentários e pedidos de informação sobre atos considerados ilegais comissivos e/ou omissivos, arbitrários, desonestos, indecorosos, ou que contrariem o interesse público, praticados por servidores públicos do município de Cabixi ou agentes públicos;

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

II – informar ao interessado as providências adotadas em razão de seu pedido, excepcionados os casos em que a lei assegurar o dever de sigilo;

III – garantir o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e defesa dos direitos;

IV – garantir a efetiva interlocução entre usuário de serviços públicos e os órgãos e entidades da administração pública; e

VI - comunicar ao órgão da administração direta competente para a 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.



**ESTADO DE RONDÔNIA
CÂMARA MUNICIPAL CABIXI-RO
PODER LEGISLATIVO**

Art.4º Os cargos dos titulares das ouvidorias serão preferencialmente ocupados por servidores públicos efetivos.

§1º O cargo de Ouvidor deverá estar diretamente vinculado à autoridade máxima dos órgãos e entidades a que se refere o art. 1º desta norma, ou equivalente.

§ 2º A nomeação e a dispensa dos titulares das ouvidorias deverão ser submetidas, à apreciação do órgão central do sistema, quando exista.

Art. 5º Compete às ouvidorias:

I – promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei 13.460, de 2017;

II – receber, analisar e responder às manifestações a elas encaminhadas por usuários ou reencaminhadas por outras ouvidorias;

III – exclusivamente, receber, analisar e responder, denúncias e comunicações a que se refere o §2º do art. 14 desta Lei, recebidas por qualquer canal de comunicação com o usuário de serviços público;

IV – processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial para o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei 13.460, de 2017;

VI – produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas, bem como propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;

VII - atuar em conjunto com os demais canais de comunicação com o usuário de serviços públicos, orientando-os acerca do tratamento de reclamações, sugestões e elogios recebidos; e

VIII – exercer ações de mediação e conciliação, bem como outras ações para a solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços e órgãos e entidades, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços públicos.



ESTADO DE RONDÔNIA
CÂMARA MUNICIPAL CABIXI-RO
PODER LEGISLATIVO

CAPÍTULO III

DO RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES

Seção I

Das regras gerais para tratamento de manifestações

Art. 6º As Ouvidorias deverão receber, analisar e responder às manifestações em linguagem simples, clara, concisa e objetiva.

§1º Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta norma sob pena de responsabilidade do agente público.

§2º A solicitação de certificação da identidade do usuário somente poderá ser exigida excepcionalmente, quando necessária ao acesso a informação pessoal própria ou de terceiros.

§3º É vedado às ouvidorias impor ao usuário qualquer exigência relativa à motivação da manifestação.

§4º É vedada a cobrança de qualquer valor aos usuários referentes aos procedimentos de ouvidoria, ressalvados os custos de reprodução de documentos, mídias digitais, postagem e correlatos.

§5º Está isento de ressarcir os custos a que se referem o parágrafo 4º aquele cuja situação econômica não lhe permita fazê-lo sem prejuízo do sustento próprio ou da família nos termos da Lei nº 7.115, de 29 de agosto de 1983.

Art. 7º As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio do sistema informatizado de que trata o inciso IV do art. 8º desta norma.

§1º O órgão poderá manter sistemas próprios de recebimento e tratamento de manifestações, de forma concomitante ao sistema de que trata o caput, desde que condicionados à transferência eletrônica de dados à base de dados mantida pelo Órgão Central do Sistema.

§ 2º A ouvidoria assegurará que o acesso ao sistema de que trata o caput esteja disponível na página principal de seus Portais na rede mundial de computadores.

§ 3º Sempre que recebida em meio físico, o órgão deverá digitalizar a manifestação e promover a sua inserção imediata no sistema a que se refere o caput.



**ESTADO DE RONDÔNIA
CÂMARA MUNICIPAL CABIXI-RO
PODER LEGISLATIVO**

§ 4º A ouvidoria que receber manifestações que não se encontre no âmbito de suas atribuições deverão encaminhá-las para a unidade competente.

Art. 8º A ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até **20 (vinte)** dias contados do recebimento da manifestação, prorrogável por mais **10 (dez)**, mediante justificativa expressa.

§ 1º Os prazos indicados no caput poderão ser alterados em virtude de normas regulamentadoras específicas.

§ 2º Recebida a manifestação, as ouvidorias deverão realizar análise prévia e, caso necessário, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

§ 3º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, em até **30 (trinta)** dias a contar do recebimento da manifestação as ouvidorias deverão solicitar ao usuário pedido de complementação de informações, que deverá ser respondido em até **20 (vinte)** dias, sob pena de arquivamento, 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 As ouvidorias poderão solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder dentro do prazo de até **10 (dez)** dias, contados do recebimento no setor, prorrogáveis por mais **05 (cinco)** dias, mediante justificativa expressa, sem prejuízo de norma que estabeleça prazo inferior.

Art. 9º As Ouvidorias assegurarão ao usuário a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação, nos termos do art. 31 da Lei 12.527, de 18 de Novembro 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.



**ESTADO DE RONDÔNIA
CÂMARA MUNICIPAL CABIXI-RO
PODER LEGISLATIVO**

Esta lei entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

CÂMARA MUNICIPAL DE CABIXI, 08 DE MAIO DE 2018.

**Edegar Zolinger
Presidente**

**Fabio Gonçalves Luz
Vice-Presidente**

**Aparecido Oliveira Feltrin
1º Secretário**

**Fabio Antonio da Graça
2º Secretário**