CÂMARA MUNICIPAL DE RIO BRANCO
MESA DIRETORA

PROJETO DE LEI COMPLEMENTAR Nº 25 /2020

EMENTA: *"Institui a Ouvidoria da Câmara Municipal de Rio Branco - Acre e dá outras providências."*

A PREFEITA DO MUNICÍPIO DE RIO BRANCO - ACRE, no uso das atribuições que lhe são conferidas por Lei, FAÇO SABER que a Câmara Municipal de Rio Branco aprovou e eu sanciono a seguinte LEI COMPLEMENTAR:

Art. 1º Fica instituída a Ouvidoria da Câmara Municipal de Rio Branco, meio de interlocução com a sociedade, constituindo-se em um canal aberto para o recebimento de solicitações, informações, reclamações, sugestões, críticas, elogios e quaisquer outros encaminhamentos relacionados às suas atribuições e competências.

Art. 2º Compete à Ouvidoria da Câmara Municipal de Rio Branco:

I - organizar os canais de acesso do cidadão à Câmara Municipal, simplificando procedimentos;

II - orientar os cidadãos sobre os meios de formalização de manifestações dirigidas à Ouvidoria.

III- receber, analisar, encaminhar e acompanhar as manifestações da sociedade civil dirigidas à Câmara Municipal;

IV - realizar a mediação administrativa junto aos setores da Câmara, com vistas à correta, objetiva e ágil instrução das demandas apresentadas, bem como sua conclusão dentro do prazo estabelecido, para resposta ao demandante;

V - manter o demandante informado sobre o andamento e o resultado de suas demandas;

VI - cobrar respostas dos setores a respeito das demandas a eles encaminhadas e levar ao conhecimento da alta direção da Câmara os eventuais descumprimentos;

VII - dar o devido encaminhamento aos órgãos de controle, no âmbito institucional, das denúncias e reclamações referentes aos dirigentes, servidores ou atividades e serviços prestados;

VIII - organizar, interpretar, consolidar e guardar as informações oriundas das demandas recebidas de seus usuários e produzir relatórios com dados gerenciais, indicadores, estatísticas e análises técnicas sobre o desempenho da Câmara Municipal, especialmente no que se refere aos fatores e níveis de satisfação dos cidadão se às necessidades de correções e oportunidades de melhoria e inovação em processos e procedimentos institucionais;

IX - produzir relatórios periódicos de suas atividades ou quando a Presidência da Câmara julgar oportuno;

X - informar, sensibilizar e orientar o cidadão para a participação e o controle social das atividades e serviços oferecidos pela Câmara Municipal;

XI - assessorar a alta direção nos assuntos relacionados com as atividades da ouvidoria;

XII - promover a constante publicização de suas atividades com o fim de facilitar o acesso do cidadão à ouvidoria e aos serviços oferecidos pela Câmara Municipal;

XIII - fornecer informações, material educativo e orientar os cidadãos quando as manifestações não forem de competência da Ouvidoria da Câmara Municipal;

XIV - responder as demandas relativas à Lei de Acesso à Informação encaminhadas através da Plataforma Fala.BR disponível no sítio eletrônico da Câmara Municipal de Rio Branco ou por qualquer outro meio idôneo.

Art. 3º A Ouvidoria da Câmara Municipal, diretamente vinculada à Mesa Diretora, será dirigida por um Ouvidor designado pelo Presidente da Câmara entre os servidores de carreira da Câmara Municipal de Rio Branco e que tenham formação preferencialmente nas áreas de Gestão Pública, Administração e Direito.

Art. 4º O Ouvidor Geral da Câmara Municipal de Rio Branco receberá uma Função Gratificada 1 (FG-1), dentre aquelas disponíveis no Anexo VI da Lei Municipal nº. 1.887/2011.

Art. 5º O prazo de resposta às demandas encaminhadas à Ouvidoria será de até 20 (vinte) dias, prorrogável por mais 10 (dez) dias, havendo justificativa expressa e notificado o demandante.

§ 1º As unidades e servidores da Câmara Municipal terão prazo de até 05 (cinco) dias úteis para responder às solicitações encaminhadas pela Ouvidoria, prazo este que poderá ser prorrogado por igual período em função da complexidade do assunto.

§ 2º O descumprimento do prazo ou a ausência de resposta deverá ser comunicado ao Presidente da Câmara Municipal, a fim de que sejam tomadas as medidas legais cabíveis.

Art. 6º São atribuições do Ouvidor Geral:

I - exercer suas funções com independência e autonomia, visando garantir o direito de manifestação dos cidadãos;

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

III - coordenar, avaliar e controlaras atividades e serviços relacionados às competências institucionais da Ouvidoria, provendo os meios necessários à sua adequada e eficiente prestação;

IV - determinar, após resposta efetiva e de forma fundamentada, o encerramento de manifestações;

V - representar a Ouvidoria diante dos demais setores da Câmara Municipal; dos órgãos e entidades dos Poderes da República e perante a sociedade;

VI - levar ao conhecimento dos demais setores da Câmara Municipal e ao seu dirigente máximo as reclamações, críticas, comentários, elogios, pedidos de providências, sugestões e quaisquer outros expedientes que lhe sejam encaminhados acercados serviços e atividades por eles desempenhadas;

VII - propor a adoção de medidas e providências de correção de rumos ou aperfeiçoamento em processos, a partir das demandas recebidas pela Ouvidoria;

VIII - propor ao Presidente da Câmara a articulação e a celebração de convênios ou parcerias com entidades afins públicas e privadas de interesse da Ouvidoria;

IX - manter os interessados informados sobre as medidas adotadas e os resultados obtidos;

X - encaminhar os relatórios estatísticos das atividades da Ouvidoria à Mesa Diretora da Câmara Municipal, na forma disposta em regulamento ou regimento interno, disponibilizando-os para conhecimento aos cidadãos;

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

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

XIII - propor ao Presidente da Câmara Municipal a elaboração de palestras, seminários e eventos técnicos com temas relacionados às atividades da Ouvidoria.

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

XV - desenvolver outras atribuições compatíveis com a sua função;

XVI - exercer outras atribuições que forem estabelecidas pela Mesa Diretora da Câmara.

Art. 7º A Câmara Municipal garantirá o acesso do cidadão à Ouvidoria por meio de canais de comunicação ágeis e eficazes, tais como:

I - acesso exclusivo à Ouvidoria por meio de página eletrônica da Câmara Municipal na rede mundial de computadores, contendo formulário específico para o registro de manifestações;

II - telefone de discagem direta gratuita - 0800;

III - serviço de atendimento pessoal;

IV - recebimento de manifestações por meio de e-mail, SMS, aplicativos de mensagens instantâneas, correio, fax ou outro meio identificado para esse fim.

Art. 8º A Câmara Municipal de Rio Branco dará ampla divulgação da existência da Ouvidoria e de suas respectivas atividades pelos meios de comunicação utilizados pela Casa.

Art. 9º A Câmara Municipal assegurará recursos humanos, estruturais e financeiros necessários ao desempenho das atividades da Ouvidoria.

Art. 10. A Mesa da Câmara Municipal baixará atos complementares necessários ao desempenho das atividades da Ouvidoria.

Art. 11. As despesas decorrentes da execução desta lei correrão por conta das dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessário.

Art. 12. Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

SALA DE SESSÕES, **EDMUNDO PINTO DE ALMEIDA NETO**, 03 de dezembro de 2020.

Antônio Morais
Presidente da CMRB

Railson Correia Da Costa
1º Secretário da CMRB

CÂMARA MUNICIPAL DE RIO BRANCO
MESA DIRETORA

JUSTIFICATIVA AO PLC Nº 25 /2020

Senhor Presidente, Senhores Vereadores.

O presente Projeto de Lei Complementar visa instituir a Ouvidoria do Poder Legislativo Municipal.

Sabe-se que existe uma Ouvidoria Legislativa, eleita no mesmo período das eleições das Comissões Permanentes, que tem atuado somente em algumas questões plenárias.

Visando promover essa correção, a proposta cria a Ouvidoria da Instituição, com a justificativa de contribuir para elevar continuamente os padrões de transparência, presteza e segurança nas atividades desenvolvidas pela Câmara Municipal nas áreas legislativa e administrativa.

Ainda de acordo com a proposta, a Ouvidoria deverá funcionar "como meio de interlocução com a sociedade, constituindo-se em um canal aberto para o recebimento de denúncias, solicitações, informações, reclamações, sugestões, críticas, elogios e quaisquer outros encaminhamentos relacionados às suas atribuições e competências".

Além disso, será composta por um Ouvidor-Geral designado entre os servidores efetivos da Câmara, o que proporcionará maior efetividade e continuidade nos serviços que devem prestados pela própria Ouvidoria e, também, pelos outros setores, considerando que entre as competências deste novo setor está a mediação administrativa entre a sociedade e as demandas entregues ao Poder Legislativo Municipal, bem como a sugestão de melhorias nessa comunicação.

Outrossim, sua atuação atende, fundamentalmente o comando constitucional disposto no art. 37, parágrafo terceiro, da Constituição federal que diz o seguinte:

> Art. 37, § 3º, da CF/88. A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:
> I - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;
> II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII;
> III - a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública.

Nessa esteira, ao instituir e manter serviços de atendimento às reclamações e sugestões dos cidadãos, especialmente os usuários dos serviços públicos e garantir espaços, mecanismos e instrumentos de participação e controle social, as ouvidorias possibilitam à sociedade o direito de participar na administração pública direta e indiretamente, especialmente no que se refere ao acesso a registros administrativos e informações sobre os atos de governo.

Frise-se ainda que as ouvidorias são instituídas com a finalidade de viabilizar os direitos dos cidadãos de serem ouvidos e terem suas demandas pessoais e coletivas tratadas adequadamente no âmbito do órgão ou entidade a que pertencem. Sua função é intermediar as relações entre os cidadãos que as demandam e os órgãos ou entidades aos quais pertencem, promovendo a qualidade da comunicação entre eles e a formação de laços de confiança e colaboração mútua.

Nesse aspecto, reside a grande arte da ouvidoria: seu papel não é o de se contrapor ao órgão/entidade, na defesa do cidadão, mas de garantir ao cidadão ter sua demanda efetivamente considerada e tratada, à luz dos seus direitos constitucionais e legais.

Reiteramos ainda que a ouvidoria tem um papel fundamental para o aprofundamento do conceito de cidadania, assim como para o seu efetivo exercício e respeito pela sociedade e agentes públicos.

Por fim, preocupados com a questão orçamentária, ressaltamos que o presente projeto não cria despesas ao Poder Legislativo, uma vez que o Ouvidor Geral, servidor do quadro efetivo, receberá uma FG-1 já contida no Plano de Cargos, Carreira e Remuneração. Assim, considerando que as funções gratificadas são inclusas anualmente no orçamento deste Órgão Legislativo, não há qualquer impacto orçamentário capaz de impedir a implantação da medida.

Com essas razões, requeiro aos nobres pares a aprovação deste Projeto de Lei Complementar que será de suma importância para esta Casa de Leis, para os servidores e para a sociedade em geral.

SALA DE SESSÕES, **EDMUNDO PINTO DE ALMEIDA NETO**, 03 de dezembro de 2020.

Antônio Morais
Presidente da CMRB

Railson Correia Da Costa
1° Secretário da CMRB