Lei nº: 1.482/2019

Aprova a Estrutura e Regulamenta a organização e o funcionamento da ouvidoria no âmbito do Poder Legislativo municipal e dá outras providências.

A Câmara Municipal de Jaguaré-ES aprovou, e o Prefeito Municipal de Jaguaré, sancionou a seguinte:

LEI

CLÁUSULA DE VIGÊNCIA

Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

ALOÍSIO CETTO
Presidente da Câmara Municipal

Registrada e publicada na Prefeitura Municipal de Jaguaré-ES aos trinta (31) dias do mês de maio do ano dois mil e dezenove (2019) e registrada e publicada na Secretaria Geral da Câmara Municipal de Jaguaré-ES, aos quatro (04) dias do mês de junho do ano dois mil e dezenove (2019).

JOÃO DANIEL FALQUETTO
Secretário Geral

Lei nº 1.482, de 31 de maio de 2019

APROVA A ESTRUTURA E REGULAMENTA A ORGANIZAÇÃO E O FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA NO ÂMBITO DO PODER LEGISLATIVO MUNICIPAL E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE JAGUARÉ, Estado do Espírito Santo. Faço saber que a Câmara Municipal de Jaguaré aprovou e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º Fica criada a Ouvidoria do Poder Legislativo Municipal de Jaguaré, tendo por objetivo assegurar, de modo permanente e eficaz, a preservação dos princípios de legalidade, moralidade e eficiência dos atos dos agentes da Administração Pública, na prestação de serviços à população.

Art. 2º A Ouvidoria constitui um canal de comunicação direta entre a Câmara Municipal e a sociedade, recebendo reclamações, denúncias, sugestões e elogios, de modo a estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados e na gestão dos recursos públicos, com a finalidade de:

I - atuar na defesa dos princípios constitucionais inerentes à Administração Pública;

II - promover a coparticipação dos cidadãos no exercício da atividade de controle da Administração Pública;

III - divulgar à sociedade a missão da Ouvidoria, seus serviços e formas de acesso, como instrumento de controle social;

IV - receber as manifestações advindas de órgãos, cidadãos ou entidades, registrando-as em sistema informatizado próprio e tomando as providências que o caso exigir;

V - informar aos demandantes os resultados de suas manifestações encaminhadas ao Poder Legislativo, permitindo o fortalecimento da imagem institucional e, consequentemente, a aproximação com a sociedade e o exercício do controle social;

VI - traduzir, na prática, o controle social na gestão dos recursos públicos;

VII - propor melhorias, objetivando o aprimoramento dos serviços oferecidos;

VIII - contribuir para a melhoria da gestão pública; e

IX - estimular a realização de pesquisas, seminários e cursos sobre assuntos relacionados ao exercício da cidadania e do controle social.

Art. 3º Compete ao Ouvidor:

I - assegurar o regular desenvolvimento do controle social da Administração Pública pelos cidadãos;

II - atender e orientar o público quanto ao acesso às informações no âmbito do Câmara Municipal;

III - informar sobre a tramitação de processos ou documentos nas unidades do Câmara Municipal;

IV - receber notícias de irregularidades encaminhadas por órgãos, cidadãos ou entidades;

V - receber manifestações sobre os serviços prestados pela Câmara Municipal;

VI - responder aos questionamentos de qualquer cidadão, por ofício ou qualquer meio eletrônico;

VII - gerir as informações encaminhadas à Ouvidoria;

VIII - promover o arquivamento de notícias manifestamente inconsistentes;

IX - supervisionar as atividades da Ouvidoria e do Serviço de Informações ao Cidadão;

X - publicar relatório circunstanciado das atividades realizadas.

XI - coordenar a gestão dos pedidos de acesso à informação de que trata a Lei nº 12.527/2011, zelando pelo cumprimento dos prazos de atendimento.

Art. 4º Compete à Ouvidoria:

I - receber denúncias, reclamações e representações sobre atos considerados arbitrários, desonestos, indecorosos, ilegais, irregulares ou que violem os direitos individuais ou coletivos, praticados por servidores civis e militares da Administração Pública Municipal direta e indireta e daquelas entidades referidas 35 no artigo 1º desta lei;

II - receber sugestões de aprimoramento, críticas, elogios e pedidos de informação sobre as atividades da Administração Pública Municipal;

III - diligenciar junto às unidades administrativas competentes, para que prestem informações e esclarecimentos a respeito das comunicações mencionadas no inciso anterior;

IV - manter o cidadão informado a respeito das averiguações e providências adotadas pelas unidades administrativas, excepcionados os casos em que necessário for o sigilo, garantindo o retorno dessas providências a partir de sua intervenção e dos resultados alcançados;

V – elaborar e divulgar, trimestral e anualmente, relatórios de suas atividades, bem como, permanentemente, os serviços da Ouvidoria do Município junto ao público, para conhecimento, utilização continuada e ciência dos resultados alcançados;

VI - promover a realização de pesquisas, seminários e cursos sobre assuntos relativos ao exercício dos direitos e deveres do cidadão perante a administração pública; e

VII - organizar e manter atualizado arquivo da documentação relativa às denúncias, reclamações e sugestões recebidas.

§ 1º A Ouvidoria manterá sigilo sobre denúncias e reclamações que receber, bem como sobre sua fonte, assegurando a proteção dos denunciantes, quando requerer o caso ou assim for solicitado.

§ 2º A Ouvidoria manterá serviço telefônico gratuito, destinado a receber as denúncias e reclamações, garantindo o sigilo da fonte de informação.

Art. 5º O portal eletrônico da Câmara Municipal, na rede mundial de computadores, deverá conter ícone e identificação visual específica para a Ouvidoria, permitindo o livre acesso à sua página virtual por qualquer cidadão.

CAPÍTULO II

DA ESTRUTURA

Art. 6º A Ouvidoria, unidade integrante da estrutura organizacional da Câmara Municipal de Jaguaré Estado do Espírito Santo, está diretamente ligada ao Gabinete do Presidente.

Art. 7º O ouvidor será nomeado dentre os servidores efetivos com formação acadêmica superior, podendo ser exercido excepcionalmente, pelo Controlador Geral.

§ 1º Fica criado uma Função Gratificada, a ser provida por um servidor público efetivo da Câmara Municipal de Jaguaré, correspondente a 20% (vinte por cento) do vencimento do cargo efetivo do servidor nomeado.

§ 2º Quando as demandas forem direcionadas, exclusivamente na forma de denúncia, fica impedido a Controladoria de emitir parecer, quando estiver no exercício do cargo de ouvidor.

§ 3º Nos casos de Impedimentos dos servidores nomeados ao exercício da ouvidoria, será encaminhado ao Setor Jurídico da Casa para tomar as providencias necessárias, podendo, instruir, investigar, determinar Sindicância, encaminhar a Comissão do Processo Administrativo Disciplinar, ou, arquivar.

Art. 8º As atividades administrativas e a prestação de apoio técnico da Ouvidoria serão exercidas pelo CAC (Centro de Atendimento ao Cidadão).

§ 1º Vincula-se à Ouvidoria, como unidade subordinada, o Serviço de Informações ao Cidadão – SIC.

§ 2º A Ouvidoria e o SIC contarão com a estrutura de cargos e funções definidas pela Estrutura Administrativa da Câmara Municipal.

CAPÍTULO III

DA UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DA OUVIDORIA

Art. 9º Assiste a todo cidadão, órgão ou entidade, o direito de utilizar os canais de comunicação disponibilizados pela Ouvidoria para apresentar a sua manifestação, de forma:

I – identificada, sem solicitação de sigilo;

II – identificada, com solicitação de sigilo;

III – anônima.

Parágrafo único. Será assegurado o sigilo da autoria sempre que solicitado ou quando necessário, garantindo a todos os informantes um caráter de discrição e de confidencialidade.

Art. 10. Todas as demandas da Ouvidoria, identificadas ou não, além daquelas grafadas com sigilo, serão registradas eletronicamente em sistema próprio de gerenciamento de dados.

Art. 11. O registro de qualquer demanda gerará um número de atendimento e senha para acompanhamento, que serão transmitidas ao seu autor através do mesmo meio de comunicação por ele utilizado.

Art. 12. Serão informadas a todos os usuários da Ouvidoria as providências adotadas em suas respectivas manifestações, salvo quando não houver identificação do autor.

Art. 13. O demandante não ficará sujeito a nenhuma sanção administrativa no âmbito da Câmara Municipal em decorrência de sua demanda, salvo em caso de comprovada má-fé.

CAPÍTULO IV

DO ACESSO INTERNO AO SISTEMA DE OUVIDORIA

Art. 14. A Ouvidoria manterá cadastro atualizado de servidores, de cada unidade integrante da estrutura organizacional da Câmara Municipal, que ficarão responsáveis por operar o sistema informatizado próprio, possibilitando o encaminhamento das demandas e o fluxo de informações entre as diversas unidades e a Ouvidoria.

§ 1º Caberá aos operadores de que trata este artigo receber, acompanhar e enviar resposta, em razão das demandas encaminhadas pela Ouvidoria, prestando as informações solicitadas através do sistema próprio.

§ 2º Em cada unidade serão indicados, pela respectiva chefia, até dois operadores do sistema informatizado de Ouvidoria.

§ 3º Caberá à respectiva chefia, no âmbito de sua unidade, comunicar à Ouvidoria a substituição, provisória ou permanente, dos operadores do sistema de que trata este artigo.

Art. 15. A Ouvidoria fará o gerenciamento das permissões de acesso ao sistema informatizado próprio, em conformidade com as indicações realizadas pelas chefias de cada unidade.

Art. 16. O Ouvidor terá permissão de acesso a todas as manifestações registradas no sistema de Ouvidoria, encerradas ou não, bem como ao fluxo de informações provenientes das mesmas.

CAPÍTULO V DOS PROCEDIMENTOS

Seção I

Do recebimento, análise e encaminhamento das demandas

Art. 17. No exercício de sua competência, a Ouvidoria receberá manifestações da sociedade, através dos seguintes canais de atendimento:

I – presencialmente;

II – por telefone;

III – por e-mail;

IV – por sistema informatizado, na rede mundial de computadores; e

V – por correspondência.

Art. 18. As manifestações presenciais ou telefônicas deverão ser inseridas no banco de dados do sistema informatizado próprio pelo servidor atendente, no momento do atendimento, e, ao final, deverá ser fornecido o número de registro e a respectiva senha de acesso ao usuário, para acompanhamento da demanda.

Parágrafo único. Na hipótese da impossibilidade temporária de inserção de dados no sistema de Ouvidoria, no momento do atendimento, a demanda deverá ser registrada em formulário próprio, com indicação de e-mail ou telefone do usuário, salvo se anônimo, para, oportunamente, ser fornecido o número de registro do atendimento e a respectiva senha de acompanhamento ao demandante.

Art. 19. Nas manifestações realizadas por e-mail ou por correspondência, tão logo sejam inseridas no banco de dados do sistema informatizado próprio, deverá ser providenciada a comunicação do número de registro e respectiva senha do atendimento ao demandante, salvo se anônimo.

Art. 20. As correspondências recebidas pela Ouvidoria, contendo manifestações da sociedade, deverão ser guardadas em pasta própria pelo prazo de até 5 (cinco) anos, contados a partir da data do registro da demanda no sistema informatizado.

§ 1º Após o prazo descrito no caput, os referidos documentos serão eliminados de acordo com a tabela de temporalidade para eliminação de documentos adotada pela Câmara Municipal.

§ 2º Incluem-se, no conceito de correspondência, os formulários depositados pelos cidadãos em urnas disponibilizadas pela Ouvidoria.

Art. 21. A Ouvidoria, após o recebimento da manifestação, procederá à análise prévia do teor da demanda, e a classificará, quanto à sua natureza, em uma das seguintes tipologias:

I – elogio;

II – sugestão;

III – solicitação;

IV – reclamação; e

V – notícia de irregularidade.

Art. 22. Após classificada a demanda, a Ouvidoria verificará se estão presentes na manifestação as informações suficientes para seu prosseguimento.

Art. 23. A manifestação será sumariamente encerrada, com o arquivamento promovido pelo Ouvidor, quando:

I - trouxer conteúdo inapropriado;

II - contiver palavras de baixo calão;

III - apresentar conteúdo e autoria em duplicidade com demanda anteriormente registrada; e

IV - for manifestamente inconsistente.

Art. 24. As demandas insuficientemente formuladas deverão ser complementadas no prazo de até 30 (trinta) dias, contados da ciência do seu autor.

Parágrafo único. Decorrido o prazo estabelecido no caput deste artigo, sem a devida complementação, a demanda será encerrada por insuficiência de conteúdo.

Art. 25. Na hipótese da demanda que, utilizando os canais de comunicação da Ouvidoria desta Câmara Municipal, tenha como destinatário outro órgão ou entidade do aparelho institucional do município, do Estado ou da União, será indicada ao seu autor a instituição a qual poderá se reportar e a forma de encaminhar a sua manifestação.

Art. 26. Terminada a análise prévia da demanda e sua classificação, verificada a necessidade de encaminhamento da matéria a outra unidade, para esclarecimentos ou providências acerca do assunto demandado, a unidade demandada deverá prestar as informações ou comunicar as providências adotadas nos prazos estabelecidos nesta Resolução, a contar da data do encaminhamento.

Parágrafo único. Caso uma unidade demandada necessite repassar a manifestação a outro setor da Câmara Municipal, deverá aquela fixar prazo para que este apresente resposta, dentro do limite originalmente estabelecido pela unidade demandante.

Art. 27. As unidades da Câmara Municipal darão caráter prioritário à análise e resposta às demandas que lhes tenham sido encaminhadas pela Ouvidoria, responsabilizando-se seus dirigentes pela observância dos prazos estipulados nesta Resolução.

Parágrafo único. O descumprimento injustificado dos prazos fixados para resposta às manifestações oriundas da Ouvidoria ocasionará a comunicação do fato ao Presidente da Câmara para as providências cabíveis.

Art. 28. Será considerada concluída a manifestação em que o demandante recebeu resposta fundamentada, de modo a permitir seu encerramento.

Art. 29. O arquivamento da demanda, nas hipóteses previstas nesta Resolução, serão precedidos de proposta de encaminhamento do Presidente da Câmara.

Seção II

DOS ELOGIOS

Art. 30. Serão classificadas como elogios as manifestações que apresentarem reconhecimento, apreço ou satisfação em face de um serviço prestado pela Câmara Municipal, ou pela atuação de servidor no exercício de suas funções.

Art. 31. As demandas classificadas como elogios serão encaminhadas ao Presidente da Câmara para conhecimento e deliberações cabíveis.

§ 1º A Ouvidoria informará ao autor do elogio o encaminhamento descrito no caput, salvo quando não houver identificação de autoria.

§ 2º As providências adotadas pelo Presidente da Câmara, no tocante ao elogio, deverão ser registradas no sistema informatizado próprio da Ouvidoria, no prazo máximo de 20 (vinte) dias.

§ 3º O autor do elogio será devidamente informado pela Ouvidoria acerca do resultado da demanda, com base nos registros de que trata o parágrafo anterior, procedendo-se, por fim, o encerramento da manifestação.

Seção III

DAS SUGESTÕES

Art. 32. Serão classificadas como sugestões as manifestações que versarem sobre ideia ou proposta para o aprimoramento das atividades da Câmara Municipal, as quais serão utilizadas como parâmetro para a melhoria da qualidade e eficiência dos serviços prestados à sociedade.

Art. 33. As demandas classificadas como sugestões serão encaminhadas ao Presidente da Câmara para conhecimento e deliberações cabíveis.

§ 1º A Ouvidoria informará ao autor da sugestão o encaminhamento descrito no caput, salvo quando não houver identificação de autoria.

§ 2º As providências adotadas pelo Presidente da Câmara, no tocante à sugestão, deverão ser registradas no sistema informatizado próprio da Ouvidoria, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, caso sejam adotadas medidas concretas.

§ 3º O autor da sugestão será devidamente informado pela Ouvidoria acerca do resultado da demanda, com base nos registros de que trata o parágrafo anterior, procedendo-se, por fim, o encerramento da manifestação.

Seção IV

DAS SOLICITAÇÕES

Art. 34. Serão classificadas como solicitações as manifestações que tratarem de pedido de esclarecimento, orientação ou providência acerca de matéria atinente à atuação ou ao funcionamento da Câmara Municipal.

§ 1º Excluem-se da definição prevista no caput as solicitações que caracterizarem consulta de natureza técnica ou jurídica, cujo rito e critérios de admissibilidade se encontram normatizados no Regimento Interno da Câmara Municipal.

§ 2º No caso de consulta de natureza técnica ou jurídica, de que trata o parágrafo anterior, a Ouvidoria orientará o autor da demanda acerca dos procedimentos necessários para se formalizar uma consulta a Câmara Municipal, bem como sobre as formas de consulta de jurisprudência presentes no portal eletrônico da Câmara Municipal, na rede mundial de computadores.

Art. 35. As demandas classificadas como solicitações serão respondidas ao demandante pela Ouvidoria.

§ 1º Em caso de necessidade, a Ouvidoria encaminhará a demanda a outra unidade da Câmara Municipal, para esclarecimentos ou providências acerca do assunto demandado.

§ 2º Os esclarecimentos ou providências descritos no parágrafo anterior deverão ser registrados no sistema próprio da Ouvidoria, no prazo máximo de 30 (trinta) dias.

§ 3º O autor da solicitação será devidamente informado pela Ouvidoria acerca do resultado da demanda, com base nos registros de que trata o parágrafo anterior, procedendo-se, por fim, o encerramento da manifestação.

Seção V

DAS RECLAMAÇÕES

Art. 36. Serão classificadas como reclamações as manifestações que expressarem desagrado ou protestos em face de um serviço prestado pela Câmara Municipal, ou pela atuação ou omissão de servidor, no exercício de suas funções.

Art. 37. As demandas classificadas como reclamações serão encaminhadas pelo Ouvidor ao Presidente da Câmara para conhecimento e deliberações cabíveis.

§ 1º A Ouvidoria informará ao autor da reclamação o encaminhamento descrito no caput, salvo quando não houver identificação de autoria.

§ 2º As providências adotadas, no tocante à reclamação, deverão ser registradas no sistema informatizado próprio da Ouvidoria, no prazo máximo de 30 (trinta) dias.

§ 3º O autor da reclamação será devidamente informado pela Ouvidoria acerca do resultado da demanda, com base nos registros de que trata o parágrafo anterior, procedendo-se, por fim, o encerramento da manifestação.

Seção VI

DAS NOTÍCIAS DE IRREGULARIDADE

Art. 38. Serão classificadas como notícias de irregularidade as manifestações que relatarem fatos que contiverem indícios de dano ao erário, de enriquecimento ilícito ou de ofensa aos princípios e normas que regem a Administração Pública, cuja averiguação for da competência da Câmara Municipal de Jaguaré do Estado do Espírito Santo.

Art. 39. As demandas classificadas como notícias de irregularidade serão encaminhadas pelo Ouvidor ao Presidente da Câmara para conhecimento e deliberações cabíveis, nos termos definidos no Regimento Interno.

Parágrafo único. A Ouvidoria informará ao autor da notícia de irregularidade o encaminhamento descrito no caput, salvo quando não houver identificação de autoria.

Art. 40. A Presidência, nos termos do Regimento Interno, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, encaminhará a notícia de irregularidade:

I – a Comissão de Sindicância, se a irregularidade possuir natureza correcional interna de servidores;

II – a Comissão de Fiscalização e Controle, se a irregularidade estiver relacionada à atividade de controle externo da Câmara Municipal e/ou de parlamentares.

§ 1º A Comissão de Sindicância, ao analisar a matéria, verificará se a notícia de irregularidade servirá de fundamento para a instauração de procedimento administrativo investigativo e/ou disciplinar, em conformidade com o Estatuto dos Servidores.

§ 2º A Comissão de Fiscalização e Controle, ao analisar a matéria, realizará o juízo de admissibilidade, de acordo com os requisitos elencados no Regimento Interno, de forma a justificar a sua conversão em processo de denúncia ou representação.

§ 3º As providências adotadas pela Comissão de Fiscalização e Controle, conforme o caso, ainda que seja pelo arquivamento da demanda, deverão ser registradas no sistema informatizado próprio da Ouvidoria, no prazo máximo de 30 (trinta) dias após a decisão.

§ 4º O autor da notícia de irregularidade será devidamente informado pela Ouvidoria acerca do resultado da demanda, com base nos registros de que trata o parágrafo anterior, procedendo-se, por fim, o encerramento da manifestação.

CAPÍTULO V

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 41. Em todo o fluxo de informações originadas das demandas, no âmbito da Ouvidoria, será utilizado, preferencialmente, o meio eletrônico de comunicação.

Art. 42. Não serão suspensos ou interrompidos os prazos nos processos em tramitação na Câmara Municipal em decorrência da atuação da Ouvidoria.

Art. 43. A Ouvidoria publicará até o mês de fevereiro do ano subsequente, relatório anual circunstanciado das atividades realizadas.

Art. 44. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Gabinete do Prefeito Municipal de Jaguaré – ES, aos trinta e um dias do mês de maio do ano de dois mil e dezenove (31.05.2019).

Rogério Feitani
Prefeito Municipal