**PROJETO DE LEI Nº 005, DE 07 DE JUNHO DE 2017.**

*"Dispõe sobre a criação da Ouvidoria da Câmara Municipal de Getúlio Vargas e dá outras providências".*

Art. 1º. Fica criada a Ouvidoria da Câmara Municipal de Getúlio Vargas, sendo órgão de interlocução entre esta Casa Legislativa e a sociedade, tendo por objetivo assegurar, de modo permanente e eficaz, a preservação dos princípios da legalidade, moralidade, publicidade e eficiência dos atos dos agentes da Administração Direta e Indireta, conforme atribuições do Poder Legislativo.

Parágrafo Único: Fica criado o cargo de Ouvidor que será desempenhado por vereador eleito anualmente, entre seus pares, para desempenhar tal função, sem percepção de qualquer tipo de gratificação, permitida a recondução por mais um ano.

Art. 2º. A Ouvidoria será chefiada por vereador eleito, entre seus pares, para o cargo de Ouvidor pelo período de um ano, sem percepção de qualquer tipo de gratificação e/ou remuneração pela função, permitida a recondução por mais um ano.

§ 1º. A eleição do Ouvidor ocorrerá juntamente com a eleição da Mesa Diretora;

§ 2º. No corrente ano a eleição para o cargo de Ouvidor se dará na primeira sessão legislativa ordinária seguinte à publicação da presente Lei, e o referido cargo será exercido até o dia 31 de dezembro de 2017.

Art. 3º. A Ouvidoria será o canal de comunicação direta entre a sociedade e a Câmara Municipal, recebendo reclamações, denúncias, sugestões, solicitações e elogios, de modo a estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados e na gestão dos recursos públicos.

Art. 4º. Compete à Ouvidoria da Câmara Municipal:

I - receber denúncias, sugestões, elogios, solicitações, reclamações e representações sobre atos e condutas praticados por servidores da Câmara Municipal;

II - receber, analisar e encaminhar aos órgãos competentes as manifestações da sociedade que lhe for dirigidas, observando as competências do Poder Legislativo Municipal, em especial aquelas sobre:

*a)* violação ou qualquer forma de discriminação atentatória dos direitos e liberdades fundamentais;

*b)* ilegalidades, atos de improbidade administrativa e abuso de poder;

*c)* mal funcionamento dos serviços legislativos e administrativos da Câmara 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, trimestralmente e anualmente, relatórios de suas atividades, bem como, permanentemente, os serviços da Ouvidoria da Câmara Municipal 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;

VII - dar prosseguimento às manifestações recebidas.

VIII - organizar e manter atualizado arquivo da documentação relativa às denúncias, reclamações e sugestões recebidas;

IX - informar o cidadão ou entidade qual o órgão a que deverá dirigir-se, quando manifestações não forem de competência da Ouvidoria Legislativa Municipal;

X - acompanhar as manifestações encaminhadas pela sociedade civil à Câmara Municipal;

XI – conhecer as opiniões e necessidades da sociedade para sugerir à Câmara Municipal as mudanças por ela aspiradas;

XII - auxiliar na divulgação dos trabalhos da Câmara Municipal, dando conhecimento aos cidadãos dos canais de comunicação e dos mecanismos de participação disponíveis;

§ 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 Legislativa Municipal responderá em até 20 (vinte) dias, a contar do seu recebimento, as mensagens que lhes forem enviadas, sendo que esse prazo será de 30 (trinta) dias quando a demanda necessitar de encaminhamentos ou respostas de outros órgãos. Admitir-se-á prorrogação dos prazos, por igual período, quando a complexidade do caso assim o exigir.

Art. 5º. Compete ao Ouvidor:

I – Exercer a função de representante do cidadão junto a instituição, com independência e autonomia, respondendo às demandas da sociedade e agilizando a remessa de informações de interesse do usuário ao seu destinatário;

II – Facilitar ao máximo o acesso do usuário ao serviço de Ouvidoria, desburocratizando seus procedimentos;

III – Encaminhar as questões ou sugestões apresentadas à área competente acompanhando sua apreciação;

IV – Propor a correção de erros, omissões ou abusos cometidos no atendimento aos usuários, visando o adequado atendimento à sociedade e a otimização da imagem institucional;

V – Identificar e sugerir mudanças nos fluxos de documentos que devem ser deixados a disposição do público;

VI – Realizar estudos analíticos dos casos críticos, conforme histórico de solicitações e de reclamações;

VII – Realizar a guarda de toda a informação requerida e disponibilizada aos usuários do serviço da Ouvidoria;

VIII - Requisitar, na execução de suas atribuições, documentos diretamente aos jurisdicionados, bem como solicitar informações visando a elucidar as demandas recebidas.

Art. 6º. São procedimentos a serem observados pelo Ouvidor, dentre outros previstos nesta ou em outras normas:

I – Solicitar informações e documentos à instituição;

II – Participar de reuniões ao qual manifestar interesse e relevância ao desempenho da função;

III – solicitar esclarecimentos dos servidores e departamentos responsáveis, para atender as demandas;

IV – buscar eventuais causas de deficiência do serviço da instituição, propondo modificações nos procedimentos para melhoria permanente;

V – responder às demandas da sociedade, dando ao cidadão uma resposta à questão apresentada, da forma mais célere possível, com clareza e objetividade;

VI – Criar canal no sítio eletrônico da Câmara de Vereadores para receber as críticas, sugestões, elogios e demais manifestações da sociedade;

VII – Atender o cidadão com cortesia e respeito, afastando-se de qualquer discriminação ou pré-julgamento;

VIII – Resguardar o sigilo das demandas;

IX – Elaborar anualmente estatísticas e relatorias acerca das demandas apresentadas junto a Ouvidoria e suas demais atividades;

X – Contribuir para a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento e na fiscalização da instituição.

§ 1º. Os órgãos internos da administração da Câmara Municipal terão prazo de até 15 (quinze) dias para responder às requisições e solicitações feitas pelo Ouvidor, prazo este que poderá ser prorrogado, a seu critério, em razão da complexidade do assunto.

§ 2º. O não cumprimento do prazo previsto no parágrafo anterior deverá ser comunicado ao Presidente da Câmara Municipal.

Art. 7º. Qualquer pessoa, física ou jurídica, poderá demandar junto à Ouvidoria, sendo ao final da demanda informada sobre a solução dada ao problema, ficando assegurado o direito de à informação do seu andamento, quando solicitado.

Art. 8º. A Câmara Municipal de Getúlio Vargas instituirá um sistema de acesso a Ouvidoria para o cidadão, através de website, endereço eletrônico, número telefônico, endereço postal ou qualquer outro meio.

Art. 9º. A Mesa Diretora da Câmara Municipal assegurará à Ouvidoria apoio físico, técnico e administrativo necessários ao desempenho de suas atividades.

Art. 10. Esta lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.