



# **PREFEITURA MUNICIPAL DE VARGEM ALTA**

*Estado do Espírito Santo*

**LEI Nº 906, DE 30 DE DEZEMBRO DE 2010.**

## **INSTITUI A OUVIDORIA GERAL DA CÂMARA MUNICIPAL DE VARGEM ALTA-ES E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.**

O PREFEITO MUNICIPAL DE VARGEM ALTA, ESTADO DO ESPÍRITO SANTO; faço saber que a Câmara Municipal aprovou e eu sanciono a seguinte Lei:

**Art. 1º** Fica criada e incluída na estrutura organizacional do Poder Legislativo do município de Vargem Alta – ES, a Ouvidoria Geral com as atribuições de atender aos reclamos que lhe forem dirigidos pelos cidadãos, na forma desta Lei.

**Art. 2º** Compete à Ouvidoria Geral da Câmara Municipal de Vargem Alta – ES:

I – receber e examinar atenciosamente as reclamações ou representações, com críticas, sugestões e elogios, de pessoas físicas ou jurídicas, encaminhando-as à Mesa Diretora, que versem sobre:

- a) violação ou qualquer forma de discriminação atentatória dos direitos e liberdades individuais;
- b) ilegalidade ou abuso de poder;
- c) mau funcionamento dos serviços legislativos e administrativos da Casa;
- d) assuntos recebidos pelos telefones postos à disposição dos cidadãos através de linhas denominadas “0800” ou outras, e endereços eletrônicos de atendimento à população.

**Art. 3º** À Mesa Diretora, após receber as demandas da Ouvidoria, compete:

- I – propor medidas para sanar as violações, as ilegalidades e os abusos constatados;
- II – propor medidas necessárias à regularização dos trabalhos legislativos e administrativos, bem como ao aperfeiçoamento da organização do Poder Legislativo;
- III – propor, quando cabível, a abertura de sindicância ou inquérito destinado a apurar irregularidades de que tenha conhecimento;
- IV – encaminhar, aos órgãos competentes, denúncias recebidas do âmbito de suas competências institucionais ou que necessitem maiores esclarecimentos;
- V – responder aos cidadãos e às entidades, através de notificação, as providências tomadas pela Ouvidoria sobre os procedimentos legislativos e administrativos de seu interesse;
- VI – encaminhar ao setor competente os elogios recebidos para inclusão nas fichas funcionais respectivas.

**Art. 4º** Constituem atribuições da Ouvidoria Geral:

- I – assinar correspondências;
- II – prover meios de apoio a todas atividades de atendimento ao cidadão, especialmente receber reclamações produzidas por quaisquer modalidades;
- III – proceder aos registros de entrada e movimentação posterior das reclamações e representações;
- IV – registrar e anotar o cumprimento das providências determinadas e orientadas pela Mesa Diretora;
- V – executar outras atividades correlatas;
- VI – manter permanentemente atualizados os dados estatísticos de seus trabalhos.

CNPJ: 31.723.570/0001-33





# PREFEITURA MUNICIPAL DE VARGEM ALTA

*Estado do Espírito Santo*

**Art. 5º** O cargo de Ouvidor Geral da Câmara Municipal será considerado função de confiança, de livre nomeação pelo Presidente da Casa, ouvidos os demais membros da Mesa Diretora, com permanência por 2 (dois) anos, coincidindo com o mandato da Mesa Diretora.

§ 1º Para fins de remuneração, o cargo de Ouvidor Geral está equiparado ao de Secretário Administrativo da Câmara Municipal, devendo integrar sua estrutura Administrativa.

§ 2º Caberá ao Ouvidor Geral ouvir e recomendar medidas à Mesa Diretora relativamente às reclamações ou representações recebidas, que se restrinjam à infração regimental ou constitucional, sem prejuízo das medidas cabíveis a serem adotadas pela Câmara Municipal.

§ 3º Excepcionalmente, o Ouvidor Geral poderá ser reconduzido ao cargo, sempre a critério do novo Presidente, ouvidos os demais membros da Mesa Diretora.

**Art. 6º** No exercício de suas funções, o Ouvidor Geral, sob determinação da Mesa Diretora, poderá:

I – solicitar informações ou cópias de documentos a qualquer órgão ou servidor da Câmara Municipal;

II – obter vista, no recinto da Casa, de proposições legislativas, e quaisquer outros atos que se façam necessários;

III – requerer ou promover diligências e investigações, quando cabíveis.

**Parágrafo único.** A demora injustificada na resposta às solicitações feitas ou na adoção das providências requeridas pelo Ouvidor Geral poderá ensejar a responsabilidade da autoridade ou do servidor.

**Art. 7º** As petições, reclamações, representações ou queixas apresentadas por pessoas físicas ou jurídicas contra atos ou omissões das autoridades ou entidades públicas, ou imputadas a membros da Casa, serão recebidas e examinadas pela Ouvidoria Geral, pelas Comissões ou pela Mesa, conforme o caso, desde que:

I – encaminhadas por escrito ou por meio eletrônico, devidamente identificadas em formulário próprio, ou por telefone, com identificação do autor;

II – o assunto envolva matéria de competência da Câmara Municipal.

**Art. 8º** O Ouvidor Geral poderá ser afastado de suas funções, a qualquer tempo, a critério do Presidente, ouvido os demais membros da Mesa Diretora.

**Art. 9º** Toda iniciativa provocada ou implementada pela Ouvidoria Geral terá ampla divulgação pelo Órgão Oficial de comunicação do Município.

**Art. 10.** A Mesa Diretora da Câmara assegurará à Ouvidoria Geral o apoio físico, técnico, administrativo e de recursos humanos necessários ao desempenho de suas atividades.

**Art. 11.** Para o funcionamento e desempenho de suas atribuições a Ouvidoria Geral terá a seguinte estrutura organizacional:

I – o Presidente da Mesa Diretora da Câmara funcionará como Secretário Executivo da Ouvidoria Geral, com atribuições de supervisionar e gerenciar todas as atividades do setor;

II – todas as unidades organizacionais da estrutura da Câmara Municipal e demais órgãos do Poder Legislativo deverão, sempre que necessário, prestar apoio e assessoramento às





# **PREFEITURA MUNICIPAL DE VARGEM ALTA**

*Estado do Espírito Santo*

atividades da Ouvidoria Geral, buscando constantemente prestar o melhor atendimento possível ao cidadão.

**Art. 12.** Visando um atendimento amplo, apto a facilitar o acesso do cidadão à Ouvidoria Geral, são estabelecidas alternativas dentro da sistemática de funcionamento, definindo os seguintes canais de integração:

- a) atendimento pessoal – atendimento direto pelo Ouvidor Geral ou Secretário Executivo;
- b) Internet – link de contato exclusivo da Ouvidoria Geral na *home-page* da Câmara, para recebimento de sugestões, reclamações ou denúncias e também prestação de serviços e informações dos direitos do cidadão;
- c) Tele-ouvidoria – linha telefônica gratuita para recebimento de reclamações, denúncias, críticas ou sugestões sobre ações ou omissões dos setores do Poder Legislativo, além de prestação de informações de interesse geral;
- d) Sistema de avaliação dos serviços prestados – disponibilização de formulários próprios, permitindo ao usuário dos serviços avaliá-los e denunciar incorreções na sua prestação.

**Parágrafo único.** As informações serão recebidas pela Ouvidoria Geral que lhes dará tratamento segundo prudente critério, observando o sigilo de sua procedência.

**Art.13.** Para os cidadãos que acessam a Internet a Ouvidoria Geral colocará a sua disposição, gradativamente, os seguintes serviços e informações:

- a) O QUE SOMOS – objetivos da Ouvidoria Geral e como se trabalha;
- b) COMO DEFENDER OS SEUS DIREITOS – como provocar o sistema de segurança e de defesa dos seus direitos e endereço dos órgãos competentes desses sistemas.

**Parágrafo único.** No caso de pessoas que procurem pessoalmente a Ouvidoria Geral ou façam reclamações por meio de telefone, fax-smile, Internet ou carta, após o registro regular, inclusive para comunicações futuras e controle estatístico, verifica-se a situação reclamada e, se daquelas que permite pronto atendimento será este prestado, pela própria Ouvidoria Geral, caso contrário, dará seguimento à manifestação do interessado, encaminhando-o para o órgão competente.

**Art. 14.** A Ouvidoria Geral funcionará todos os dias úteis, de 8:00h às 12:00h, na Câmara Municipal de Vargem Alta.

**Art. 15.** Os casos omissos na presente Lei serão analisados pela Mesa Diretora da Câmara, podendo levá-los à apreciação do Plenário, de acordo com sua complexidade.

**Art. 16.** Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Vargem Alta-ES, 30 de dezembro de 2010.

  
**ELIESER RABELLO**  
Prefeito Municipal