



LEI COMPLEMENTAR Nº 120 DE 29 DE NOVEMBRO DE 2021

“Institui a Ouvidoria da Câmara Municipal de Rio Branco - Acre e dá outras providências”.

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE RIO BRANCO-ACRE

Faço saber que a Câmara Municipal de Rio Branco decreta 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 a 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;



PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO BRANCO
GABINETE DO PREFEITO

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 cidadãos e 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 às 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 tenha formação, preferencialmente, nas áreas de Gestão Pública, Administração e Direito.



PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO BRANCO
GABINETE DO PREFEITO

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, subordinado suas decisões e atos ao Presidente, 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 controlar as atividades e serviços relacionados às competências institucionais da Ouvidoria, provendo os meios necessários a 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



PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO BRANCO
GABINETE DO PREFEITO

providências, sugestões e quaisquer outros expedientes que lhe sejam encaminhados acerca dos serviços e atividades por eles desempenhados;

VII - propor a adoção de medidas e providências de correção de rumos ou aperfeiçoamentos 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 aperfeiçoamentos 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 - 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;



PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO BRANCO
GABINETE DO PREFEITO

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 Complementar entra em vigor na data de sua publicação.

Rio Branco - Acre, 29 de novembro de 2021, 132º da República, 118º do Tratado de Petrópolis, 59º do Estado do Acre e 137º do Município de Rio Branco.

Tião Bocalom
Prefeito de Rio Branco

Publicado D.O.E. Nº: 13.176

de 02/12/21 Pág. Nº: 84.