

Deuvaldo Ferreira Frascão  
Ass. do Câmara Municipal  
Secretário de Administração  
Matricula 120

## LEI DO LEGISLATIVO Nº 004/2024 DE 10 DE JUNHO DE 2024

**Cria a Ouvidoria Geral da câmara municipal de Brasilândia do Tocantins - TO, no âmbito do Poder legislativo, dispõe sobre a atuação dos responsáveis por ações de Ouvidoria e a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos, e contém outras providências.**

O Povo do Município de Brasilândia, por seus representantes legais na Câmara Municipal, APROVA:

### CAPÍTULO I

#### DISPOSIÇÕES GERAIS

**Art. 1º.** Este projeto de Lei dispõe sobre a Ouvidoria, no âmbito do Poder legislativo Municipal, estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública, nos termos da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

**Art. 2º.** Fica criada a Ouvidoria Geral da câmara municipal de Brasilândia na estrutura administrativa da câmara municipal de Brasilândia, como órgão autônomo de controle da administração pública, vinculado ao Poder legislativo Municipal, para defesa dos direitos e interesses dos cidadãos, quanto à atuação do Poder legislativo Municipal.

**Parágrafo único.** A Ouvidoria Geral da câmara municipal de Brasilândia é um órgão de interlocução entre o Poder legislativo Municipal e a sociedade, constituindo-se um canal aberto para o recebimento de solicitações, pedidos de informações, reclamações, sugestões e quaisquer outros encaminhamentos da sociedade, desde que relacionados à câmara de Brasilândia.

**Art. 3º.** A Ouvidoria Geral da câmara municipal de Brasilândia será assim identificada:

I - nome da unidade: Ouvidoria Geral da câmara municipal de Brasilândia;

**Art. 4º.** Para os fins desta Lei, considera-se:

I - **cidadão:** usuário, efetivo ou potencial, de serviço público municipal;

II - **agente público:** aquele que, ainda que transitoriamente ou sem remuneração, exerça cargo, emprego ou função pública;

**III - serviço público:** qualquer utilidade ou comodidade material destinada à satisfação das necessidades da coletividade em geral e singularmente pelos cidadãos;

**IV - atendimento:** o conjunto das atividades necessárias para recepcionar e dar sequência às solicitações dos cidadãos, inclusive às manifestações de opinião, percepção e apreciação relacionadas à prestação do serviço público;

**V - canais de atendimento:** sítios eletrônicos, mídias sociais, centrais telefônicas, carta ou qualquer outro meio que permita ao cidadão fazer solicitações e obter informações e serviços públicos; e

**VI - solicitações:** pedidos, reclamações, denúncias, sugestões e demais pronunciamentos dos cidadãos que tenham como objeto a prestação ou a fiscalização dos serviços públicos e da conduta dos agentes a eles relacionados.

## CAPÍTULO II

### DOS DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

**Art. 5º.** O usuário tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo cada agente público, órgão e entidade prestador de serviços públicos:

**I** - agir com urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento ao usuário;

**II** - presumir a boa-fé do usuário;

**III** - zelar pela adequação entre meios e fins, sem impor exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;

**IV** - tratar com igualdade os usuários, vedada qualquer tipo de discriminação;

**V** - cumprir prazos e normas procedimentais;

**VI** - observar horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;

**VII** - autenticar documentos diretamente, à vista dos originais apresentados pelo usuário, sem exigir reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida quanto à autenticidade;

**VIII** - manter instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;

**IX** - contribuir para a eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;

**X** - observar os códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;

**XI** - aplicar soluções tecnológicas a fim de simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário, de modo a proporcionar melhores condições para o compartilhamento das informações;

**XII** - não exigir nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada pelo usuário;

**XIII** - permitir ao usuário o acompanhamento da prestação e a avaliação dos serviços

públicos;

**XIV** - facultar ao usuário obter e utilizar os serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos;

**XV** - propiciar o acesso e a obtenção de informações relativas ao usuário, constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X do caput do art. 5º da Constituição Federal, na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

**XVI** - proteger informações pessoais, nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 2011;

**XVII** - expedir atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidades em geral;

**XVIII** - fornecer informações precisas, respondendo adequadamente às solicitações;

**XIX** - conhecer as competências locais e os serviços prestados pela Prefeitura;

**Art. 6º.** A identificação completa do usuário não é obrigatória, mas é desejável na medida em que contribui com a instrução das manifestações.

§ 1º. O anonimato será garantido quando solicitado, nos termos da Lei.

§ 2º. A identificação do usuário seguirá a seguinte denominação:

**I** - identificada: quando o cidadão informa um meio de contato e autoriza sua identificação;

**II** - sigilosa: quando o cidadão informa um meio de contato e solicita que seja guardado sigilo sobre a sua identificação; e

**III** - anônima: quando o cidadão não informa um meio de contato.

§ 3º. Entende-se como meio de contato, para fins de identificação do usuário, o seu endereço, número de telefone e/ou celular e e-mail.

**Art. 7º.** São deveres do usuário:

**I** - utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;

**II** - fornecer as informações pertinentes ao serviço prestado, quando solicitadas, ou de ofício, quando imprescindível;

**III** - colaborar para a adequada prestação do serviço; e

**IV** - preservar as condições dos bens públicos, por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata esta Lei.

### CAPÍTULO III

#### COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA GERAL DA CÂMARA MUNICIPAL DE BRASILÂNDIA

**Art. 8º** - Compete à Ouvidoria Geral da câmara municipal de Brasilândia:

I - receber, analisar e encaminhar aos órgãos competentes as manifestações da sociedade que lhe forem dirigidas, 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; e
- c) - mau funcionamento dos serviços municipais e administrativos da Prefeitura de Brasilândia;

II - dar prosseguimento às manifestações recebidas;

III - informar ao cidadão ou à entidade sobre qual órgão a que deverá dirigir-se, quando manifestações não forem de sua competência;

IV - organizar os mecanismos e canais de acesso dos interessados aos seus serviços de sua competência;

V - facilitar o amplo acesso do usuário aos serviços de sua competência, simplificando seus procedimentos e orientando os cidadãos sobre os meios de formalização das mensagens a serem encaminhadas à Ouvidoria Geral;

VI - acompanhar as manifestações encaminhadas pela sociedade civil à câmara municipal de Brasilândia;

VII - conhecer as opiniões e necessidades da sociedade para sugerir à câmara municipal de Brasilândia as mudanças por ela almejadas; e

VIII - auxiliar na divulgação dos trabalhos da câmara municipal de Brasilândia, dando conhecimento aos cidadãos dos canais de comunicação e dos mecanismos de participação disponíveis.

§ 1º. O acesso do usuário a informações será regido pelos termos da Lei Federal nº 12.527, de 2011, devendo ser observado o prazo máximo de 20 (vinte) dias para responder os pedidos de acesso à informação, devendo este prazo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente.

§ 2º. Não serão objeto de apreciação, por parte da câmara municipal, as questões pendentes de decisão judicial.

§ 3º. Os servidores que trabalham junto ao órgão devem garantir o sigilo e anonimato dos processos, devendo a Ouvidoria Geral da câmara municipal de Brasilândia ser um canal isento de ameaças de vazamento de informações.

**Art. 9º.** O cidadão poderá tratar junto à Ouvidoria Geral da câmara municipal de Brasilândia, os assuntos abaixo elencados, sendo esta lista exemplificativa:

Ouvidoria e os meios de se recorrer a este órgão.

**Art.17.** As informações solicitadas pela Ouvidoria devem ser prestadas em 20 (vinte) dias, prorrogáveis por um período de 10 (dez) dias, mediante justificativa, sob pena de responsabilidade.

**Art. 18.** As reclamações e denúncias recebidas pela Ouvidoria serão registradas no sistema da Prefeitura de Brasilândia, que deverá ser, progressivamente, informatizado.

## CAPÍTULO VI

### DA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA OUVIDORIA

**Art. 19.** Os serviços auxiliares de Ouvidoria serão efetuados por servidores da câmara municipal, mediante remanejamento interno e/ou por cargos de livre nomeação e exoneração, quando necessários em razão da complexidade e extensão dos fatos sob averiguação.

**Parágrafo Único.** O servidor designado pelo presidente da câmara será denominado Ouvidor.

**Art. 20.** Esta lei cria o cargo de Ouvidor na câmara municipal de Brasilândia.

## CAPÍTULO VII

### CANAIS DE ATENDIMENTO E COMUNICAÇÃO

**Art. 21.** Além do trabalho constante de divulgação, essencial para o funcionamento da Ouvidoria Geral da câmara municipal de Brasilândia, serão criados canais de comunicação do cidadão diversificados, tais como:

I - manutenção de sítio eletrônico interativo na internet, que possibilite apresentação e acompanhamento das manifestações ou qualquer outro meio para que se efetue este acompanhamento; e

II - estabelecimento de termos de cooperação técnica com órgãos que tenham capilaridade na região de implantação da Ouvidoria Geral, para que seja ampliada

III a rede de recepção de manifestações.

**Parágrafo Único.** Os canais de comunicação do cidadão deverão pautar-se em processos

padronizados e uniformes, com vistas a possibilitar a mensuração de sua eficácia, eficiência e efetividade, permitindo a produção de indicadores que reflitam, prioritariamente, o comportamento da demanda e as necessidades do cidadão.

**Art. 22.** Será criada disponibilidade de linha telefônica e acesso à internet na Ouvidoria Geral da câmara municipal de Brasilândia.

§ 1º. A linha telefônica de que trata o caput deverá estar disponível para o atendimento ao cidadão.

§ 2º. Deverá ser criado um e-mail institucional por meio do qual o cidadão possa fazer contato com a Ouvidoria Geral da câmara municipal de Brasilândia.

**Art. 23.** Os canais de atendimento serão diversificados, fazendo uso da tecnologia sempre que viável e necessário, a fim de melhor atender a população local.

## CAPÍTULO VIII

### CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO

**Art. 24.** A câmara municipal de Brasilândia divulgará a Carta de Serviços ao Usuário, nos termos da Lei Federal nº 13.460, de 2017.

§ 1º. A Carta de Serviços ao Usuário de que trata o caput tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 2º. A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação, mediante publicação em sítio eletrônico da câmara municipal de Brasilândia na internet.

## CAPÍTULO IX

### DO RELATÓRIO DE GESTÃO

**Art. 25.** A Ouvidoria Geral da câmara municipal de Brasilândia deverá elaborar, anualmente, relatório de gestão, que aponte falhas e proponha melhorias nas prestações de serviços públicos, relativo às manifestações encaminhadas por usuários.

**Art. 26.** O relatório de gestão de que trata o art. 29 deverá indicar, pelo menos:

- I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II - os motivos das manifestações;
- III - a análise dos pontos recorrentes; e
- IV - as providências adotadas pela a câmara municipal nas soluções apresentadas.

**Art. 27.** O relatório de gestão será:

- I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de Ouvidoria; e
- II - disponibilizado integralmente na internet.

## CAPÍTULO X

### DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

**Art. 28.** Os órgãos e entidades públicas abrangidos por esta Lei deverão avaliar os serviços prestados, no mínimo, conforme os seguintes aspectos:

- I - satisfação do usuário com o serviço prestado;
- II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;
- III - cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;
- IV - quantidade de manifestações de usuários; e
- V - medidas adotadas para a melhoria e o aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§ 1º. A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada ano ou por outro meio adequado que assegure os resultados e garanta a finalidade almejada.

§ 2º. O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado na respectiva página oficial da internet, bem como no Portal da Transparência Municipal.

## CAPÍTULO XI

### DISPOSIÇÕES FINAIS

**Art. 29.** A câmara municipal de Brasilândia disponibilizará espaço físico e a infraestrutura de apoio necessária ao exercício das atribuições da Ouvidoria Geral da câmara municipal de Brasilândia.

**Art. 30.** É vedado aos servidores lotados na Ouvidoria Geral da câmara municipal de

Brasilândia divulgar fatos e informações de que tenham tomado conhecimento em razão do exercício de suas atribuições.

**Art. 31.** Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Brasilândia do Tocantins - TO, 10 de Junho de 2024.

  
**Ricardo Ferreira Dias**  
Prefeito Municipal