

CÂMARA MUNICIPAL DE SENHORA DOS REMÉDIOS

Estado de Minas Gerais

CNPJ 01.065.058/0001-86

RESOLUÇÃO Nº 02/2022

Publicado
em
25/03/2022
Jury



DISPÕE SOBRE A ESTRUTURA E O FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA PARLAMENTAR DA CÂMARA MUNICIPAL DE SENHORA DOS REMÉDIOS E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

A CÂMARA MUNICIPAL DE SENHORA DOS REMÉDIOS, na forma regimental, aprovou e eu, Presidente, promulgo a seguinte Resolução:

Art. 1º. Fica criada a Ouvidoria Parlamentar da Câmara Municipal de Senhora dos Remédios, a qual é vinculada ao Centro de Apoio ao Cidadão - CAC.

Art. 2º. A Ouvidoria Parlamentar é um órgão de interlocução entre o Poder Legislativo Municipal e a sociedade, constituindo-se em um canal aberto para o recebimento de reclamações, denúncias, sugestões, elogios e quaisquer outras manifestações da sociedade, desde que relacionados ao funcionamento da Câmara Municipal de Vereadores de Senhora dos Remédios.

Art. 3º. São atribuições da Ouvidoria Parlamentar:

I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outros órgãos da administração voltados à defesa do usuário;

II - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das demandas dos cidadãos perante a Câmara Municipal;

III - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e a Câmara Municipal, sem prejuízo de análise da matéria por outros órgãos competentes.

Art. 4º. Compete à Ouvidoria Parlamentar, no exercício de suas atribuições institucionais:

I - receber, analisar e encaminhar aos órgãos competentes as manifestações da sociedade e dos servidores públicos que lhe forem dirigidas, em especial aquelas sobre:

Rua Coronel Ferrão, 251 – Centro, Município de Senhora dos Remédios (MG), CEP: 36275-000
Telefone: (32) 3343-1237



CÂMARA MUNICIPAL DE SENHORA DOS REMÉDIOS

Estado de Minas Gerais

CNPJ 01.065.058/0001-86



- a) sugestões, críticas, reclamações, elogios, solicitação de informação ou denúncia atinentes às atividades legislativas e administrativas da Câmara Municipal;
 - b) violação ou qualquer forma de discriminação atentatória dos direitos e liberdades fundamentais;
 - c) ilegalidades, atos de improbidade administrativa e abuso de poder;
- II - disponibilizar as informações de interesse público;
- III - divulgar seus serviços no cumprimento de seu papel institucional junto à sociedade;
- IV - identificar problemas no atendimento ao usuário;
- V - processar os pedidos de acesso à informação de que trata a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 e a Lei Municipal 1.388, de 15 de abril de 2013;
- VI - registrar, classificar e controlar a tramitação interna das demandas recebidas por tema, assunto, datas de recebimento e resposta, bem como outras catalogações consideradas necessárias;
- VII - atuar na prevenção e solução de conflitos envolvendo usuários dos serviços e o Poder Legislativo;
- VIII - promover o intercâmbio de informações e manifestações com outras Ouvidorias;
- IX - exercer suas atividades em estrita observância às competências regimentais em vigor;
- X - dar prosseguimento às manifestações recebidas;
- XI - informar o cidadão ou entidade sobre a qual órgão deverá se dirigir, quando a manifestação não for de competência da Ouvidoria Parlamentar;
- XII - facilitar o amplo acesso do usuário aos serviços da Ouvidoria, simplificando seus procedimentos e orientando os cidadãos sobre os meios de formalização das manifestações a serem encaminhadas à Ouvidoria;
- XIII - auxiliar a Presidência na tomada de medidas para sanar as violações, as ilegalidades e os abusos constatados;

Rua Coronel Ferrão, 251 – Centro, Município de Senhora dos Remédios (MG), CEP: 36275-000

Telefone: (32) 3343-1237



CÂMARA MUNICIPAL DE SENHORA DOS REMÉDIOS

Estado de Minas Gerais

CNPJ 01.065.058/0001-86



XIV - auxiliar a Presidência na tomada de medidas necessárias à regularidade dos trabalhos legislativos e administrativos;

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

XVI - conhecer as opiniões e necessidades da sociedade para sugerir à Câmara Municipal as mudanças por ela aspiradas.

§1º. A Ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável, de forma justificada, uma única vez, por igual período;

§2º. Após a resposta conclusiva, será encaminhado ao usuário, pesquisa de satisfação do serviço, conforme o Anexo I da presente Resolução;

§3º. Toda iniciativa proposta pela Ouvidoria terá ampla divulgação pelos órgãos de comunicação da Câmara Municipal.

Art. 5º. A Ouvidoria Parlamentar é vinculada ao Centro de Apoio ao Cidadão da Câmara e será de responsabilidade dos assessores que nele atuam, sob a coordenação de um Ouvidor-Geral que será designado pelo Presidente da Câmara Municipal, dentre os Vereadores da Casa, com o mandato de dois anos, vedada sua recondução.

Art. 6º. O Ouvidor-Geral, no exercício de suas funções, poderá:

I - requisitar informações ou cópias de documentos a qualquer órgão ou servidor da Câmara Municipal;

II - solicitar a qualquer órgão informações e cópias de documentos necessários ao desenvolvimento de suas atribuições regimentais, através da Presidência da Câmara Municipal.

§1º. Os órgãos internos da administração da Câmara Municipal terão prazo de até 20 (vinte) dias para responder às requisições e solicitações feitas pelo Ouvidor-Geral, prazo este que poderá ser prorrogado, por motivo devidamente fundamentado, em razão da complexidade do assunto.



CÂMARA MUNICIPAL DE SENHORA DOS REMÉDIOS

Estado de Minas Gerais

CNPJ 01.065.058/0001-86



§2º. O não cumprimento do prazo previsto no §1º deverá ser comunicado ao Presidente da Câmara Municipal.

Art. 7º. São atribuições exclusivas do Ouvidor-Geral:

I - exercer suas funções com independência e autonomia, visando garantir o direito de manifestação dos cidadãos;

II - recomendar a correção de procedimentos administrativos;

III - sugerir, quando cabível, a adoção de providências ou apuração de atos considerados irregulares ou ilegais;

IV - determinar, de forma fundamentada, o encerramento de manifestações;

V - manter sigilo sobre os dados dos usuários dos serviços da Ouvidoria;

VI - promover estudos e pesquisas objetivando o aprimoramento da prestação de serviços da Ouvidoria;

VII - solicitar à Presidência da Câmara o encaminhamento de procedimentos às autoridades competentes;

VIII - solicitar informações quanto ao andamento de procedimentos iniciados por ação da Ouvidoria;

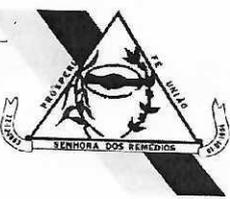
IX - propor ao Presidente da Câmara Municipal a elaboração de palestras, seminários e eventos técnicos com temas relacionados às atividades da Ouvidoria.

Art. 8º. A Câmara Municipal garantirá o acesso do cidadão à Ouvidoria por meio dos seguintes canais de comunicação:

I - acesso exclusivo à Ouvidoria por meio da página eletrônica da Câmara Municipal na rede mundial de computadores, contendo formulário específico para o registro de manifestações;

II - serviço de atendimento pessoal, disponibilizando formulário escrito para manifestação;

III - exposição oral perante o Ouvidor, o qual reduzirá a termo, em caso de pessoas com dificuldade na escrita;



CÂMARA MUNICIPAL DE SENHORA DOS REMÉDIOS

Estado de Minas Gerais

CNPJ 01.065.058/0001-86



IV - atendimento via telefone, hipótese em que a manifestação será reduzida a termo pelo Ouvidor; e

V - recebimento de manifestações por meio de correio, fax ou outro meio identificado para esse fim.

§1°. A manifestação será dirigida à Ouvidoria do órgão ou entidade responsável e conterá a identificação do Requerente.

§2°. A identificação do requerente não conterá exigências que inviabilizem sua manifestação.

§3°. São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a Ouvidoria.

§4°. A manifestação poderá ser feita por meio eletrônico, ou correspondência convencional, ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo.

§5°. No caso de manifestação por meio eletrônico, prevista no § 4°, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá a administração pública ou sua ouvidoria requerer meio de certificação da identidade do usuário.

§6°. Será permitido o recebimento de denúncias que comportem o sigilo do denunciante, devendo ser mantida sob guarda e segredo do Ouvidor as informações recebidas, mantendo a Câmara uma sala específica para o atendimento presencial.

§7°. É assegurado ao demandante a complementação das informações, podendo ser solicitada a complementação desta pela Ouvidoria quando as informações forem insuficientes.

§8°. A quantidade de manifestações recebidas será controlada pelo servidor responsável, detalhando-as por elogios, denúncias, solicitações, reclamações e sugestões.

Art. 9°. A Ouvidoria receberá e registrará as manifestações anônimas que pela descrição dos fatos forneçam indícios suficientes à verificação de sua verossimilhança.

§1°. Caso não haja indícios suficientes à verossimilhança da denúncia anônima, o Ouvidor deverá arquivá-la, fundamentando sua decisão.

Rua Coronel Ferrão, 251 – Centro, Município de Senhora dos Remédios (MG), CEP: 36275-000
Telefone: (32) 3343-1237



CÂMARA MUNICIPAL DE SENHORA DOS REMÉDIOS

Estado de Minas Gerais

CNPJ 01.065.058/0001-86



§2º. O denunciante anônimo não receberá número de protocolo e nem resposta da Ouvidoria.

Art. 10. Todos os dados colhidos deverão ser mantidos em sigilo pela Ouvidoria Parlamentar, inclusive em relação à identidade do Denunciante.

Art. 11. A Mesa da Câmara Municipal assegurará autonomia à Ouvidoria Parlamentar, mediante apoio físico, técnico, tecnológico e administrativo necessários ao desempenho de suas atividades.

Art. 12. A Mesa Diretora da Câmara Municipal editará os atos necessários a fiel execução das medidas previstas na presente Resolução e garantirá ainda sua ampla divulgação nos meios de comunicação do órgão disponíveis.

Art. 13. Subsidiariamente ao disposto nesta Resolução, serão observadas:

I - Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

II - Lei federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017; e

III - Regimento Interno da Câmara Municipal de Senhora dos Remédios.

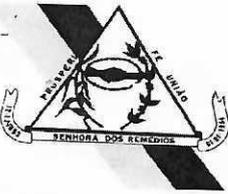
Art. 14. Esta Resolução entra em vigor na data sua publicação.

Senhora dos Remédios, 22 de março de 2023


LUIZ ALÍPIO DA SILVA - Presidente

Publicado em:

____/____/____



CÂMARA MUNICIPAL DE SENHORA DOS REMÉDIOS

Estado de Minas Gerais

CNPJ 01.065.058/0001-86



ANEXO I PESQUISA DE SATISFAÇÃO:

- 1) Satisfação do usuário com o serviço prestado:
() Ótimo () Bom () Regular () Ruim
- 2) Qualidade do atendimento prestado ao usuário.
() Ótimo () Bom () Regular () Ruim
- 3) Cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços.
() Ótimo () Bom () Regular () Ruim
- 4) Quantidade de manifestações de usuários e medidas adotadas para o aperfeiçoamento da prestação do serviço.
() Ótimo () Bom () Regular () Ruim

Observações do usuário, críticas, elogios e sugestões:
