



RESOLUÇÃO LEGISLATIVA Nº. 004/2019, DE 08 DE JULHO DE 2019.

Institui e regulamenta a aplicação no âmbito da Câmara Municipal de Maximiliano de Almeida, nos termos do artigo 37, parágrafo 3º, I, da Constituição Federal/88 e da Lei Federal nº 13.460/2017, a OUVIDORIA, e dá outras providências.

SERGIO BERNARDI, PRESIDENTE DA CÂMARA DE VEREADORES DE MAXIMILIANO DE ALMEIDA, Estado do Rio Grande do Sul, no uso de suas atribuições legais, considerando o disposto no Art.147 do Regimento Interno da Câmara,

FAZ SABER, que o Plenário da Câmara de Vereadores na Reunião Ordinária do dia 05 de Julho de 2019, por unanimidade de votos, aprovou e eu com base no Art. 31, IV, letra “F” do Regimento Interno promulgo a seguinte Resolução:

Art. 1º Fica instituída a Ouvidoria da Câmara Municipal de Maximiliano de Almeida, como 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 O Presidente do Poder Legislativo poderá assinar Termos de Cooperação para atuação da Ouvidoria em Rede, mediante aprovação da Mesa Diretora.

Art. 3º Compete à Ouvidoria da Câmara Municipal de Maximiliano de Almeida:

I - receber, analisar, encaminhar e acompanhar as manifestações da sociedade civil dirigidas à Câmara Municipal;

II - organizar os canais de acesso do cidadão à Câmara Municipal, simplificando procedimentos;

III - orientar os cidadãos sobre os meios de formalização de manifestações dirigidas à Ouvidoria;

IV - fornecer informações, material educativo e orientar os cidadãos quando as manifestações não forem de competência da Ouvidoria da Câmara Municipal;

V - responder aos cidadãos e entidades quanto às providências adotadas em face de suas manifestações;

VI - auxiliar a Câmara Municipal na tomada de medidas necessárias à regularidade dos trabalhos, bem como no saneamento de violações, ilegalidades e abusos constatados;

VII - auxiliar na divulgação dos trabalhos da Câmara Municipal, dando conhecimento dos mecanismos de participação social.

Art. 4º A Ouvidoria da Câmara Municipal, diretamente vinculada à Mesa Diretora, será dirigida por um Ouvidor, designado mediante Portaria pelo Presidente da Câmara Municipal, dentre os servidores da Casa.

Art. 5º O Ouvidor, para o exercício de suas funções, terá as seguintes prerrogativas:

I - requisitar informações às unidades e servidores da Câmara Municipal;

II - solicitar documentos necessários ao desenvolvimento de suas atribuições, por intermédio da Presidência da Câmara Municipal.

§ 1º As unidades e servidores da Câmara Municipal terão prazo de 10 (dez) 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.

Art. 6º São atribuições do Ouvidor:

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

II - remeter para a Mesa Diretora a proposição de medidas para sanar as violações de direito, as ilegalidades e os abusos de poder constatados na Câmara Municipal;

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

IV - arquivar, de forma fundamentada, reclamação recebida que, por qualquer motivo, não deva ser respondida;

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 - elaborar relatório de gestão anual das atividades da Ouvidoria para encaminhamento ao Presidente da Casa, disponibilizando-os para conhecimento dos cidadãos;

X - incentivar e propiciar ao servidor da Ouvidoria oportunidades de capacitação e aperfeiçoamento de suas atividades;

XI - propor à Mesa Diretora a elaboração de palestras, seminários e eventos técnicos com temas relacionados às atividades da Ouvidoria;

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

XIII - O ouvidor desenvolverá instrumento de avaliação da qualidade da prestação de serviços da ouvidoria, publicando pesquisa de satisfação dos usuários;

XIV - O ouvidor providenciará sistema informatizado, protegido seu acesso mediante senhas, para tratar e armazenar as manifestações recebidas pela Ouvidoria.

Parágrafo único. O relatório de gestão de que trata o inciso IX do caput, que será publicado no mês de janeiro de cada ano, deverá indicar, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes;

IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Art. 7º A Ouvidoria encaminhará resposta ao cidadão no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis, a contar do recebimento da manifestação, informando as providências e encaminhamentos adotados.

Parágrafo único. O prazo mencionado no “caput” poderá ser prorrogado, por igual período, de acordo com a complexidade do assunto, sendo o cidadão devidamente informado sobre a prorrogação antes do encerramento do período.

Art. 8º A Câmara Municipal deverá colocar à disposição do usuário formulário simplificado e de fácil compreensão para a apresentação das manifestações dirigidas à Ouvidoria.

Art. 9º Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.



Parágrafo único. A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende:

- I** - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;
- II** - emissão de comprovante de recebimento da manifestação;
- III** - análise e obtenção de informações, quando necessário;
- IV** - decisão administrativa final;
- V** - ciência ao usuário.

Art. 10. A Ouvidoria receberá e registrará as manifestações anônimas que pela descrição dos fatos forneçam indícios suficientes à verificação de sua verossimilhança.

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

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

Art. 11. A Câmara Municipal garantirá o acesso do cidadão à Ouvidoria por meio de canais de comunicação ágeis e eficazes, tais como:

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

II - serviço de atendimento presencial, na sede do Poder; mediante preenchimento de requerimento, conforme modelo, Anexo I.

III - serviço de atendimento por telefone.

Parágrafo único. Para garantir a efetividade de suas atribuições, a Ouvidoria poderá condicionar o seguimento da solicitação à apresentação de documentos.

Art. 12. A Câmara Municipal de Maximiliano de Almeida dará ampla divulgação da existência da Ouvidoria e suas respectivas atividades pelos meios de comunicação utilizados pela Casa.

Art. 13. As despesas com a execução desta Resolução correrão por conta de verba própria do orçamento vigente, suplementadas se necessário.

Parágrafo Único. No que se refere à remuneração do funcionário designado para desempenhar a função de Ouvidor, será regulamentada por Lei específica de autoria da Mesa Diretora.

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

Ver. SERGIO BERNARDI
Presidente da Câmara Municipal

Registre-se e Publique-se
Em 08.07.2019

Ver. Valdicir Bertoni
Secretário



ANEXO I
 MODELO DE REQUERIMENTO

Maximiliano de Almeida – RS ____, de _____ de _____

A

Ouvidoria da Câmara de Vereadores de Maximiliano de Almeida – RS.

Nome do (a) requerente – PF ou PJ:																								
CPF ou CNPJ nº																								
Telefone 1:																								
Telefone 2:																								
Endereço de E-mail:																								

Venho por meio deste, apresentar:

() Denúncia () Reclamação () Solicitação () Sugestão () Elogio

Pede Deferimento