

PROJETO DE RESOLUÇÃO Nº 002/2018, DE 1º DE OUTUBRO DE 2018.

DISPÕE SOBRE A ESTRUTURA E O  
FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA  
PARLAMENTAR DA CÂMARA  
MUNICIPAL DE VEREADORES  
GUAPORÉ.

A **CÂMARA MUNICIPAL DE GUAPORÉ**, na forma regimental, observado o devido processo legislativo:

CONSIDERANDO, que a publicidade é um princípio constitucional e a divulgação é uma meta institucional em atendimento, dentre outras normas pertinentes, à Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação) e à Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

CONSIDERANDO, o dever republicano de a Câmara Municipal, na condição de Poder Legislativo local, agir com transparência e com disponibilidade institucional para dialogar com a comunidade;

CONSIDERANDO, a obrigação constitucional de aprimorar suas ações e seus serviços e de qualificar seu relacionamento com os cidadãos e com a comunidade;

CONSIDERANDO, a responsabilidade de bem representar a sociedade no processo público e democrático de deliberação política;

RESOLVE:

Art.1º Fica criada a ouvidoria da Câmara Municipal de Vereadores de Guaporé, a qual é vinculada à Mesa Diretora da Casa.

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 Guaporé;

Art. 3º São atribuições da Ouvidoria Parlamentar:

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

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

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:

a) sugestões, críticas, reclamações, elogios, solicitação de informação ou denúncia atinentes às atividades legislativa e administrativa 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;

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;

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 Legislativa;

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;

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 será composta pelo(s) servidor(es) designado(s) para o cumprimento das atividades administrativas pertinentes, 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.

§ 1º O Presidente da Câmara poderá designar um vereador como Ouvidor-Substituto, que assumirá as funções do Ouvidor-Geral em seus impedimentos e ausências.

§ 2º Não poderá ser escolhido para exercer as atividades inerentes a Ouvidoria o servidor que tenha sido, nos últimos 5 (cinco) anos:

I - responsabilizado por atos julgados irregulares, pelo Tribunal de Contas do Estado ou pelo Poder Judiciário;

II - punido por ato lesivo ao patrimônio público, em processo disciplinar, por decisão da qual não caiba recurso na esfera administrativa, em qualquer esfera de governo;

III - condenado em processo criminal por crime contra o Patrimônio, ou contra a Administração Pública, ou contra o Sistema Financeiro Nacional, ou condenado por improbidade administrativa.

§ 3º O servidor integrante da Ouvidoria que tiver contra si aplicada qualquer das represálias previstas no § 2º ficará automaticamente destituído da função.

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, a seu critério, em razão da complexidade do assunto.

§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, quando solicitado, 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 trimestral e anual das atividades da Ouvidoria para encaminhamento à Mesa Diretora, disponibilizando-os para conhecimento dos cidadãos;  
X - incentivar e propiciar aos servidores da Ouvidoria oportunidades de capacitação e aperfeiçoamento de suas atividades;  
XI - propor ao Presidente da Câmara Municipal a celebração de convênios ou parcerias com entidades afins e de interesse da Ouvidoria;  
XII - propor ao Presidente da Câmara Municipal a elaboração de palestras, seminários e eventos técnicos com temas relacionados às atividades da Ouvidoria.

Parágrafo único Todos os dados colhidos deverão ser mantidos em sigilo pelo ouvidor, devendo manter sigilo durante e depois do exercício do seu dever.

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 - Telefone Tarifado Específico;

III - serviço de atendimento pessoal;

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

§ 1º A manifestação será dirigida à ouvidoria do órgão ou entidade responsável e conterá a identificação do requerente.

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

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

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

§ 5º No caso de manifestação por meio eletrônico, prevista no § 4º, 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.

§ 6º 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.

§ 7º Quando do recebimento da demanda, será gerado um número de protocolo a ser enviado para o demandante para acompanhamento de sua demanda.

§ 8º É assegurado ao demandante a complementação das informações, podendo ser solicitada a complementação desta quando as informações forem insuficientes.

§ 9º A quantidade de manifestações recebidas será controlada pelo Ouvidor, detalhando-as por elogios, denúncias, solicitações, reclamações e sugestões, sendo elaborado relatório de gestão anualmente pelo ouvidor e entregue até o último dia do ano junto a presidência da casa.

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 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.

Art. 13 Esta Resolução entra em vigor na data sua publicação.

Sala de Sessões da Câmara Municipal de Vereadores de Guaporé em, 1º de outubro de 2018.

**Homero Lorení Marcolina**  
**Presidente**

**Adalberto Alorino de Almeida**  
**Consultor Jurídico**

Registre-se e Publique-se.

## ANEXO I

### PESQUISA DE SATISFAÇÃO:

- Satisfação do usuário com o serviço prestado:

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim

- Qualidade do atendimento prestado ao usuário.

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim

serviços.

- Cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim

- 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: (...)