



Câmara Municipal de Alto Paraíso
Estado de Rondônia
Poder Legislativo

RESOLUÇÃO Nº 226/2019
DE 06 DE JUNHO DE 2019



ÓRGÃO OFICIAL DE PUBLICAÇÃO
DE ATOS ADMINISTRATIVOS
LEI Nº 437 DE 10/12/2001

PUBLICADO NO MURAL

EM 06/06/2019

CÂMARA MUNICIPAL ALTO PARAÍSO

DISPÕE: INSTITUI A IMPLANTAÇÃO DA OUVIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL VISANDO GARANTIR A PARTICIPAÇÃO, PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, E SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC) E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

O Presidente da Câmara Municipal de Alto Paraíso, Estado de Rondônia, Sr. Aparecido Antônio Machado, no uso de suas atribuições legais, que lhe são conferidas pelo Regimento Interno. Faz saber que a Câmara Municipal aprovou e ele promulgou a seguinte,

RESOLUÇÃO:

Art. 1º - Implanta e disciplina o objetivo, as atribuições, os processos e os procedimentos, a estrutura e os serviços que são atribuído a Ouvidoria da Câmara Municipal de Alto Paraíso, que fica instituída como instrumento de comunicação e participação do cidadão no aperfeiçoamento dos serviços prestados por esta Casa de Leis à sociedade, de acordo com a legislação pertinente.

Art. 2º - A Ouvidoria é determinada através da Lei Federal nº 13.460, de 16 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, tendo como objetivo contribuir para o aperfeiçoamento e a melhoria dos padrões e mecanismos de transparência, prestação, eficiência e segurança dos serviços e das atividades desenvolvidas pela Câmara Municipal, além do fortalecimento da cidadania, com a criação de canais permanentes de comunicação e interlocução com a sociedade. O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), é estabelecida através da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que regulamenta o direito constitucional de acesso às informações previsto na constituição, garantindo o direito de qualquer pessoa solicitar e receber do órgão as informações necessárias.

Art. 3º - A Ouvidoria detém independência funcional com relação a todos os demais setores da Câmara Municipal, atuando em regime de cooperação com eles sem relação de hierarquia funcional.



Câmara Municipal de Alto Paraíso
Estado de Rondônia
Poder Legislativo

Art. 4º - Constituem funções privativas do Ouvidor, a realização de atos com conteúdo decisório no âmbito da Ouvidoria, que se destinem ao público externo, a expedição de correspondências dirigidas a autoridades, pedidos de informação e encaminhamentos pertinentes a procedimentos instaurados na Ouvidoria.

Parágrafo único - Para os efeitos do Acesso à Informação, os princípios, diretrizes e procedimentos a serem observados são aqueles definidos pela norma federal.

Art. 5º - O SIC e a Ouvidoria funcionarão ininterruptamente através do sítio na Internet www.camaradealtoparaíso.ro.gov.br e, durante o expediente a Ouvidoria presencial estará em funcionamento no prédio da Câmara Municipal contendo identificação da logomarca dos serviços (SIC e Ouvidoria), sem prejuízo do acesso para fins de orientação por telefone ou qualquer outro meio de comunicação.

Art. 6º - O serviço disponibilizado via telefone para atendimento a ouvidoria será de forma gratuita ao cidadão através de um número telefônico 0800.

Art. 7º - Quando a demanda envolver assuntos técnicos e específicos, a Ouvidoria, após a análise do seu teor, a encaminhará ao setor competente, para esclarecimentos a respeito do que foi solicitado.

Art. 8º - Os expedientes dirigidos à Ouvidoria não possuem limitação temática e poderão ser feitos pessoalmente ou por meio dos canais de comunicação eletrônicos, postais, telefônicos ou outros de qualquer natureza.

§ 1º Recebida a comunicação via postal, em caráter confidencial, será ela aberta apenas pelo Ouvidor ou por quem ele, em ato próprio, delegar.

§ 2º Diante do poder-dever da administração pública em controlar a legalidade e moralidade dos seus atos, as informações que, apesar de anônimas, interessarem a Câmara Municipal, serão recebidas e repassadas ao órgão ou setor respectivo, quando dotadas de plausibilidade.

§ 3º As informações ou manifestações constantes nos processos, órgãos e setores da Câmara Municipal, depois de recebidas e analisadas pela Ouvidoria, poderão ser repassadas ao interessado, caso este as tenha solicitado e não seja previsto sigilo.



Câmara Municipal de Alto Paraíso
Estado de Rondônia
Poder Legislativo

Art. 9º - Todos os expedientes formalmente encaminhados à Ouvidoria serão registrados sequencialmente em banco de dados eletrônico.

§ 1º Quando se tratar de manifestação verbal, o Ouvidor reduzirá a termo, inserindo as informações no banco de dados eletrônico.

§ 2º O interessado será informado, para fins de acompanhamento, do número do protocolo conferido à respectiva manifestação na Ouvidoria.

§ 3º Em casos excepcionais, o Ouvidor poderá decretar o sigilo da manifestação, que se estenderá aos órgãos e setores da Câmara Municipal e destinatário do expediente.

Art. 10º - Os procedimentos instaurados na Ouvidoria deverão ser finalizados no prazo de 30 (trinta) dias, podendo ser prorrogado, justificadamente, uma única vez, por período igual, conforme Art. 16 da Lei Federal nº 13.460/2017.

Art. 11º - As informações cuja divulgação ou acesso irrestrito possam ser consideradas como imprescindíveis à segurança da sociedade ou do Estado, serão classificadas, no que couber, conforme previsto na Lei Federal, vigorando a partir da data de sua decisão.

Parágrafo único – O disposto neste artigo aplica-se ao tratamento das informações pessoais, assegurado o respeito à intimidade, vida privada, honra e imagem.

Art. 12º - Compete ao Ouvidor, além de outras atribuições que lhe forem conferidas:

I – exercer a função de representante do cidadão, contribuindo para a participação da sociedade na gestão pública;

II – processar o recebimento, a triagem, a classificação, o atendimento ou distribuição às áreas competentes das demandas encaminhadas à Ouvidoria;

III - disponibilizar as informações de interesse público;

IV – facilitar o acesso aos serviços prestados ao cidadão, simplificando seus procedimentos;



Câmara Municipal de Alto Paraíso
Estado de Rondônia
Poder Legislativo

V – Receber reclamações, críticas, comentários, elogios, pedidos de providências, sugestões e quaisquer outros expedientes que lhe sejam encaminhados acerca dos serviços e das atividades desenvolvidas pela Câmara Municipal, comunicando ao interessado, quando necessário, as providências adotadas;

VI - manter os interessados informados, comunicando sobre as providências adotadas e resultados obtidos, nos feitos que forem apresentados à Ouvidoria, salvo nos casos em que a lei imponha o dever de sigilo. Deverá encaminhar as informações solicitadas aos interessados em linguagem que facilite a sua compreensão;

VII – coordenar, administrar e avaliar as atividades da Ouvidoria, observando e fazendo observar o cumprimento da legislação e das normas específicas, assegurando a sua uniformização, eficiência, coerência e zelar pelo controle de sua qualidade;

VIII – impedir a utilização político-partidária dos instrumentos sob sua coordenação;

IX – encaminhar ao Controlador Interno e ao Presidente da Mesa Diretora queixas, críticas, reclamações, informações e observações sobre procedimentos de servidores e vereadores;

X – dar conhecimento ao Presidente da Mesa Diretora, quando as informações recebidas requeiram ações de caráter emergencial, que representem grave risco ao erário.

XI - desenvolver outras atribuições compatíveis com a sua função.

XII – divulgar seus serviços no cumprimento de seu papel institucional junto à sociedade;

XIII – identificar problemas no atendimento ao usuário;

XIV – registrar, classificar e controlar a tramitação interna das demandas recebidas por tema, assunto, datas de recebimento e resposta, bem como outras catalogações consideradas necessárias, utilizando sistema eletrônico ou outro meio para tal fim desenvolvido;



Câmara Municipal de Alto Paraíso
Estado de Rondônia
Poder Legislativo

XV – atuar na prevenção e solução de conflitos envolvendo usuários dos serviços;

XVI – fortalecer a imagem institucional desta Câmara Municipal junto à sociedade;

XVII – promover o intercâmbio de informações e manifestações com outras Ouvidorias, remetendo aos órgãos competentes as reclamações, críticas, comentários, elogios, pedidos de providências, sugestões e quaisquer outros expedientes que lhe sejam encaminhados acerca dos serviços e das atividades desempenhadas por órgãos alheios a Câmara Municipal:

a) nas hipóteses de encaminhamento de feitos a órgão ou setores da Câmara Municipal, deverá o seu responsável informar à Ouvidoria as providências adotadas dentro do prazo de 10 (dez) dias, podendo, este prazo, ser prorrogado por igual período.

b) caso o feito seja encaminhado a outros órgãos públicos ou privados, cumpre à Ouvidoria buscar informações sobre as providências adotadas nos órgãos de destino.

XVIII – exercer suas atividades em estrita observância às competências regimentais em vigor;

XIX – encaminhar relatório estatístico trimestral das suas atividades, até o trigésimo dia do mês subsequente, ao Presidente da Câmara Municipal e ao Controle Interno;

XX - apresentar, quando pertinente, as matérias que lhe forem dirigidas ao Presidente da Câmara Municipal, sugerindo-lhe medidas a serem adotadas;

Parágrafo único - A critério do Ouvidor, realizar outras atividades que se mostrem importantes para o correto desenvolvimento dos serviços da Ouvidoria.

Art. 13º - As solicitações, informações, reclamações, denúncias ou sugestões efetuadas terão o seguinte procedimento:

I – nas demandas via internet, finalizado o cadastro, o sistema gerará automaticamente um número de atendimento e senha para o



Câmara Municipal de Alto Paraíso
Estado de Rondônia
Poder Legislativo

interessado poder acompanhar o trâmite e a conclusão de sua solicitação. No atendimento presencial serão fornecidos ao interessado número e senha, tão logo seja finalizado o cadastramento no sistema;

II - a Ouvidoria manterá controle de todas as solicitações e respostas efetuadas, sobre os diversos assuntos elencados nos ícones Ouvidoria e SIC do site desta Câmara Municipal.

Parágrafo único - Em seus afastamentos, ausências e impedimentos, será designado Ouvidor Substituto através de Portaria de nomeação do Presidente da Mesa Diretora.

Art. 14 - A Ouvidoria contará com o apoio administrativo de todos os servidores da Câmara Municipal, buscando as informações e os documentos necessários ao desempenho de suas atribuições legais, devendo seus membros e servidores da Câmara atender, prioritariamente, as suas solicitações;

Parágrafo único - Havendo necessidade, ou mediante solicitação, outros servidores poderão ser convocados pela Presidência, para colaborar com a Ouvidoria.

Art. 15º - Registrado e autuado o procedimento, o Ouvidor decidirá fundamentadamente:

I - realizar diligências, sem caráter disciplinar, para a melhor instrução do feito;

II - tomar providências visando à solução de eventuais problemas apresentados, tais como audiência pública, agendamento de reunião de trabalho e contatos com órgãos e setores da Câmara municipal ou outros órgãos públicos e privados;

III - encaminhar diretamente aos órgãos e setores da Câmara Municipal os expedientes que, embora dirigidos à Ouvidoria, tenham por finalidade imediata provocar a atuação desta casa;

IV - determinar o arquivamento liminar dos expedientes a que se refere o art. 12º, V, desta resolução, quando não dotados de razoabilidade, ou desacompanhados de informações mínimas necessárias ao seu encaminhamento.



Câmara Municipal de Alto Paraíso
Estado de Rondônia
Poder Legislativo

Art. 15º - Realizadas as diligências e comunicados aos interessados, o Ouvidor determinará o arquivamento dos feitos e a sua respectiva baixa no sistema eletrônico, sem prejuízo de posterior consulta por legítimo interessado, o qual poderá, na forma da legislação, solicitar a extração de cópias ou a expedição de certidões.

Art. 16º - O Presidente da Câmara Municipal assegurará a estrutura administrativa necessária ao funcionamento da Ouvidoria.

Art. 17º - Todo o material informativo impresso produzido com o objetivo de divulgar a atuação da Câmara Municipal deverá conter os números de telefone da Ouvidoria, bem como o endereço para acesso à sua página na internet e, se houver, o da sua rede social.

Art. 18º - O não atendimento dos deveres ou obrigações estabelecidos nesta resolução pelos membros e servidores da Câmara Municipal ensejará a adoção das medidas administrativas e disciplinares cabíveis, conforme o caso, pelos órgãos competentes.

Art. 19º - No desenvolvimento de suas atividades, inclusive no atendimento ao público, a Ouvidoria observará o horário oficial de funcionamento da Câmara Municipal.

Parágrafo único - Excepcionalmente, serão admitidas alterações no horário de funcionamento da Ouvidoria, para atender a necessidade do serviço.

Art. 20º - Fica criada a Ouvidoria Parlamentar Municipal na estrutura administrativa da Câmara Municipal de Alto Paraíso, Rondônia.

Art. 21º - Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação.

Art. 22º - Revogam-se as disposições em contrário.

Alto Paraíso - RO, de Junho de 2019.


Aperecio Antônio Machado
Vereador/Presidente
Câmara Municipal de Alto Paraíso