



Câmara Municipal de Américo Brasiliense

RESOLUÇÃO Nº 001/2019

DE 13 de dezembro de 2019

Autoria: Mesa Diretora da Câmara Municipal

Institui a Ouvidoria da Câmara Municipal de Américo Brasiliense e dá outras providências.

A PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL DE AMÉRICO BRASILIENSE, ESTADO DE SÃO PAULO, usando das atribuições que lhes são conferidas pelo artigo 56 parágrafo único da Lei Orgânica do Município de Américo Brasiliense, e de acordo com o que aprovou o plenário em Sessão Legislativa Extraordinária realizada no dia 12 de dezembro do corrente ano promulga a seguinte:

RESOLUÇÃO

Art. 1º Fica instituída a Ouvidoria da Câmara Municipal de Américo Brasiliense, vinculada à Presidência, como instrumento de comunicação e participação do cidadão no aperfeiçoamento dos serviços prestados por este órgão legislativo à sociedade.

Art. 2º É garantido a todo interessado o direito de utilizar os canais de comunicação estabelecidos pela Ouvidoria, para apresentar solicitações, informações, reclamações e sugestões, apontar disfunções ou, ainda, arrazoar e sugerir modificações no que concerne aos serviços públicos prestados pelo Legislativo Municipal.

Art. 3º A Ouvidoria poderá ser acessada pela Internet, ininterruptamente, no endereço eletrônico da Câmara Municipal de Américo Brasiliense (www.camaraamericobrasiliense.sp.gov.br), e, durante o expediente, na Rua Manoel Borba, 298, Praça Caetano Nigro – CEP 14820-003 – Américo Brasiliense – SP, sem prejuízo do acesso para fins de orientação por telefone ou qualquer outro meio de comunicação, em especial o endereço eletrônico camara@camaraamericobrasiliense.sp.gov.br.



Câmara Municipal de Américo Brasiliense

Art. 4º 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 quanto foi solicitado.

Art. 5º São atribuições da Ouvidoria:

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 e/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;

V – receber sugestões, críticas, reclamações, elogios ou questionamentos sobre serviços prestados pelo Legislativo Municipal;

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

VII – identificar problemas no atendimento ao usuário;

VIII – processar os pedidos de acesso à informação de que trata a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

IX – 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 para tal fim desenvolvido;

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

XI – fortalecer a imagem institucional da Câmara Municipal junto à sociedade;

2



Câmara Municipal de Américo Brasiliense

XII – promover o intercâmbio de informações e manifestações com outras Ouvidorias;

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

XIV – cumprir as determinações da Presidência, bem como as deliberações da Mesa Diretora e do Plenário desta Casa Legislativa;

XV – elaborar relatórios trimestral e anual das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria.

Parágrafo único. Quando a comunicação contiver por objeto matéria que não se enquadre na hipótese descrita no inciso V, a Ouvidoria orientará o autor sobre o encaminhamento mais adequado para a sua demanda.

Art. 7º O Ouvidor será um servidor designado pela Presidência, com mandato máximo de 02 (dois) anos e mínimo de 01 (um) ano, ficando responsável pelas atribuições da Ouvidoria, sendo que em seus afastamentos, ausências e impedimentos, será designado substituto.

Art. 8º Compete ao Ouvidor:

I – coordenar, administrar e avaliar as atividades da Ouvidoria, observando e fazendo observar o cumprimento da legislação e das normas específicas;

II – orientar os serviços relativos às atividades da Ouvidoria, assegurando a sua uniformização, eficiência, coerência e zelar pelo controle de sua qualidade;

III – apresentar à Presidência relatórios das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria;

IV – propor a realização de cursos e seminários;

V – impedir a utilização política-partidária dos instrumentos sob sua coordenação;



Câmara Municipal de Américo Brasiliense

VI – encaminhar à Presidência queixas, críticas, reclamações, informações e observações sobre procedimentos de servidores, Membros da Procuradoria Jurídica do Legislativo, do Controle Interno, da Contabilidade, da Tesouraria e do Setor de Recursos Humanos, nos termos regimentais; e

VII – dar conhecimento à Presidência quando as informações recebidas requeiram ações de caráter emergencial, que representem grave risco ao erário.

Art. 9º Esta Resolução entrará em vigor em 1º (primeiro) de janeiro de 2020.

Câmara Municipal de Américo Brasiliense, aos 13(treze) dias do mês de dezembro do ano de 2019 (dois mil e dezenove).

MARLY LUZIA HELD PAVÃO
Vereadora-Presidente

Publicado na Secretária da Câmara Municipal, na data supra.

DÉBORA TÂNIA CARNEIRO RIOS
Assistente Legislativo