



Resolução nº 158/2022

Ementa: “CRIA A OUVIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES DE CANHOTINHO E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.”

A Câmara Municipal de Vereadores de Canhotinho, Estado de Pernambuco, em conformidade a Lei Orgânica Municipal e, em consonância com o art. 302 do Regimento Interno deste Poder Legislativo; nos termos do Inciso I, do Parágrafo 3º do Art. 37 da Constituição Federal, e, em atendimento ao que estabelece a Lei Federal 13.460 de 26 de junho de 2017, promulga a seguinte Resolução:

Art. 1º. Esta Resolução Regulamenta a criação da Ouvidoria Geral do Poder Legislativo Municipal, vinculada à Diretoria Administrativa da Câmara, com a finalidade de possibilitar aos cidadãos a participação na administração da Câmara Municipal, especialmente para apresentar solicitações, sugestões, reclamações e denúncias relativas à prestação dos serviços públicos em geral ou contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função pública.

Art. 2º. Considera-se para efeito desta Resolução:

I - reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;

II - denúncia: ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

III - elogio: demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;

IV - sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades do Poder Legislativo Municipal;

V - solicitação de providências: pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades administração pública federal;

VI - certificação de identidade: procedimento de conferência de identidade do manifestante por meio de documento de identificação válido ou, na hipótese de manifestação por meio eletrônico, por meio de assentamento constante de cadastro público municipal, respeitado o disposto na legislação sobre sigilo e proteção de dados e informações pessoais; e

VII - decisão administrativa final: ato administrativo por meio do qual o órgão ou a entidade do Poder Legislativo Municipal se posiciona sobre a manifestação, com apresentação de solução ou comunicação quanto à sua





I - receber, examinar e encaminhar aos órgãos operacionais da Câmara Municipal de Vereadores as reclamações ou representações de pessoas físicas e jurídicas a respeito de;

a) funcionamento ineficiente de serviços legislativos ou administrativos do Legislativo Municipal;

b) violação ou qualquer forma de desrespeito aos direitos e liberdades fundamentais;

c) ilegalidade e abuso de poder;

d) demais assuntos recebidos pelo serviço de atendimento ao cidadão por intermédio de correio eletrônico ou disponibilizado junto ao site da Câmara Municipal.

II - sugerir medidas para sanear violações de direitos, ilegalidades ou abusos de poder;

III - propor medidas necessárias à regularização dos trabalhos legislativos e administrativos, bem como ao aperfeiçoamento da organização da Câmara Municipal de Vereadores;

IV - encaminhar à Mesa Diretora denúncias que necessitem de maior esclarecimento junto ao Tribunal de Contas do Estado, Ministério Público ou outro órgão competente;

V - responder aos cidadãos e às entidades quanto às providências tomadas pela Câmara Municipal de Vereadores sobre procedimentos legislativos e administrativos de interesse dos mesmos;

VI - propor à Mesa Diretora audiência pública com segmentos da sociedade;

VII - manter registro de todos os atendimentos prestados pela Ouvidoria Geral por tema, assunto, data de recebimento e das respostas aos cidadãos das providências adotadas;

VIII - produzir estatísticas indicativas do nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados no âmbito da Administração da Câmara, com base nas manifestações recebidas;

IX - promover capacitação e treinamento em temas relacionados às atividades de ouvidoria;

X - elaborar, anualmente, relatório de suas atividades para apresentação a Diretoria Legislativa, que o encaminhará ao Gabinete da Presidência;

XI - promover a divulgação de suas atividades;

XII - estimular a participação dos cidadãos no acompanhamento e controle social das atividades e serviços públicos prestados pelos órgãos e entidades da administração direta e indireta

XIII - encaminhar aos outros Poderes do Município e ao Ministério Público reclamações ou representações de pessoas físicas ou jurídicas a fim de que tomem conhecimento e manifestamente a respeito.





Parágrafo único: os meios para proposições e encaminhamentos referidos nos incisos anteriores, dar-se-ão na forma do art. 5º, podendo ser depositados junto à sala do Ouvidor ou encaminhadas eletronicamente na forma desta Resolução.

Art. 4º. O meio de atendimento das demandas referidas nesta Resolução será presencial e/ou virtual.

§ 1º. Entende-se por atendimento presencial aquele realizado ao cidadão, no órgão ou entidade, de preferência em espaço dedicado a essa finalidade.

§ 2º. Entende-se por atendimento virtual aquele realizado ao cidadão, virtualmente, através de uma ferramenta específica de ouvidoria disponibilizada no Portal Oficial do órgão público na *internet* ou por telefone.

Art. 5º. Além do cuidado com o ambiente, é importante que o atendimento seja adaptado às necessidades do cidadão, observando:

I – linguagem inclusiva: a linguagem deve ser clara, acessível, de fácil compreensão, evitando jargão e termos técnicos;

II – linguagem corporal: a postura do atendente deve ser aberta e receptiva;

III – registro das informações: todas as manifestações devem ser registradas em sistema informatizado a fim de que seu procedimento permita que cada manifestação receba um número de protocolo e seja acompanhada tanto pela Ouvidoria quanto pelo cidadão;

IV – carta: o cidadão escreve sua mensagem e a envia para a Ouvidoria pelo correio;

V – e-mail: nessa comunicação o cidadão envia sua mensagem por meio eletrônico;

VI – formulário impresso: o cidadão preenche um formulário com campos pré-definidos para que possa preencher, devendo serem depositados em urnas, conforme art. 3º, parágrafo único, ou enviados por correio.

VII – formulário eletrônico: é um sistema de registros e acompanhamento semelhante ao formulário impresso, devendo a Ouvidoria dispor de um espaço próprio em seu site.

Art. 6º. A Ouvidoria da Câmara de Vereadores é composta de um servidor/ouvidor titular e um servidor/ouvidor substituto, ambos designados pela Presidência através de portaria.

§ 1º. O trabalho do Ouvidor é promover o diálogo, estabelecendo comunicação entre as partes, tendo dentro do Órgão em que atua, a autoridade e autonomia para dar seguimento às manifestações recebidas, solicitando as providências requeridas para sua solução dentro dos prazos estabelecidos nesta lei.





§ 2º. O ouvidor terá acesso de informação em qualquer área, devendo a informação que lhe for solicitada, ser respondida em prazo não superior a dez dias, a fim de cumprir o prazo de que trata o art. 6º desta lei.

§ 3º. O ouvidor terá que apresentar os seguintes requisitos:

- I – conduta ética;
- II – distanciamento das questões político-partidárias na hora da colhida das reclamações e proposições na forma desta lei, sob pena de responsabilização legal;
- III – abertura ao diálogo;
- IV – competência para liderar pessoas e mobilizar recursos nos termos desta lei;
- V – conhecimento dos objetivos e procedimentos do órgão em que atua;
- VI – habilidade de comunicação;
- VII – compromisso com a participação cidadã e com os direitos humanos;
- VIII – disposição para contribuir com a eficiência e a melhoria da gestão pública e de seus resultados.

Parágrafo único. O requisito de que trata o inciso II, não desincompatibiliza o servidor como sendo o ouvidor e substituto nomeado pelo Presidente, desde que na atividade desempenhada respeite a conduta ética e imparcial a que se submete o encargo.

§ 4º. O Ouvidor-Geral será substituído, nos seus impedimentos, por um servidor da Secretaria da mesma pasta com conhecimentos sobre o papel da Ouvidoria Geral e seu funcionamento.

§ 5º. O Ouvidor-Geral somente poderá ser destituído por iniciativa do Prefeito, desde que tal ato seja fundamentado, em decorrência de abuso de poder, conduta incompatível ou grave omissão dos deveres do cargo, devidamente comprovada mediante instauração de procedimento administrativo, assegurado o direito ao contraditório e à ampla defesa.

Art. 7º. O exercício do cargo de Ouvidor-Geral exige formação superior completa com reconhecimento em nível nacional.

Art. 8º. O ouvidor titular e o ouvidor substituto terão mandato de dois anos, sendo permitida sua recondução ao posto por períodos sucessivos.

Parágrafo único. O mandato de ouvidor titular e de ouvidor substituto começará e encerrar-se-á ao início e término da presente legislatura, respectivamente.

Art. 9º. O ouvidor, no exercício de suas funções, poderá, através dos órgãos estabelecidos no art. 12:





I – solicitar informações ou cópias de documentos a qualquer órgão ou servidor da Câmara Municipal de Vereadores;

II – ter vista, nas dependências da Câmara Municipal de Vereadores, a proposições legislativas, atos e contratos administrativos e quaisquer outros procedimentos que se façam necessários;

III – requerer ou promover diligências e investigações quando cabíveis, que deverão ser previamente comunicadas à Mesa Diretora;

IV – quando ocorrer demora injustificável na resposta às solicitações feitas pelo ouvidor-geral, ele poderá responsabilizar a autoridade ou o servidor.

Art. 10. As manifestações devem ser tratadas e respondidas obedecendo ao prazo máximo de vinte dias, prorrogáveis por mais dez dias para oferecer uma resposta conclusiva.

§ 1º. Na impossibilidade, deverá apresentar uma resposta intermediária comunicando ao cidadão quais são as etapas para uma resposta conclusiva.

§ 2º. Considera-se resposta conclusiva de acordo com a manifestação:

I – no elogio e na denúncia é a resposta que informa o cidadão sobre o encaminhamento de sua manifestação ao órgão competente e encerra o papel da Ouvidoria a respeito da questão;

II – na reclamação e na solicitação é a resposta que informa ao cidadão o atendimento da demanda ou a impossibilidade de atendê-la;

III – na sugestão, é a resposta que informa o cidadão sobre a análise e avaliação da questão e os encaminhamentos necessários.

Art. 11. Toda iniciativa provocada ou implementada pela Ouvidoria deverá, por solicitação da Mesa Diretora, ter ampla divulgação por intermédio da Diretoria de Comunicação da Câmara Municipal de Vereadores.

Art. 12. O ouvidor terá como órgãos auxiliares nas suas atividades a Direção Legislativa e a Direção Administrativa, que centralizará as informações oriundas das Comissões Técnicas Permanentes e auxiliará no tocante a matérias atinentes a processos legislativo, no referente a atos e procedimentos administrativos.

Parágrafo único. Atuará como Ouvidor da Casa Legislativa, o servidor de provimento efetivo e no seu impedimento ou impossibilidade o seu eventual substituto.

Art. 13. A Mesa Diretora assegurará à Ouvidoria da Câmara Municipal de Vereadores apoio físico, técnico e administrativo necessários ao desempenho de suas atividades.

Parágrafo único. Será assegurado através de Lei, gratificação ao servidor que atuará na função de servidor.





PODER LEGISLATIVO – CANHOTINHO/PE
CASA OTACÍLIO DE SIQUEIRA PASSOS

Art. 14. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Gabinete da Presidente da Câmara Municipal de Canhotinho, Estado de Pernambuco, em 26 de maio de 2022.

Sarah Roberta Passos Leandro
Presidente



PORTAL DA TRANSPARENCIA
<http://cloud.it-solucoes.inf.br/transparenciaMunicipal/download/56-20230118161827.pdf>
assinado por: idUser 83