RESOLUÇÃO Nº 87 DE 18 DE JUNHO DE 2.019

Da Mesa da Câmara Municipal de Palmital

Dispõe sobre a criação da Ouvidoria no âmbito da Câmara Municipal de Palmital, e dá outras providências.

FRANCISCO DE SOUZA, Presidente da Câmara Municipal de Palmital, Estado de São Paulo, no uso das atribuições que me confere o inciso IV do Artigo 52 da Lei Orgânica do Município, de 31 de março de 1.990,

FAÇO SABER que a Câmara Municipal de Palmital, Estado de São Paulo, aprovou e eu promulgo a seguinte Resolução:

Art. 1º Fica criada a Ouvidoria no âmbito da Câmara Municipal de Palmital.

Parágrafo único. A Ouvidoria é o instrumento de interlocução entre o Poder Legislativo e a sociedade, constituindo-se em um canal aberto de comunicação para o recebimento de sugestões, reclamações, denúncias, elogios, críticas, informações e esclarecimentos de modo a estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados, e na gestão dos recursos públicos.

Art. 2º A Ouvidoria tem as seguintes atribuições:

I - receber, registrar, examinar e encaminhar aos setores administrativos competentes as sugestões, reclamações, denúncias, elogios, críticas, informações, esclarecimentos e avaliação dos serviços prestados pela Câmara Municipal;

II - diligenciar junto aos setores administrativos, para que prestem informações e esclarecimentos a respeito das comunicações mencionadas no Inciso I;

III - manter o cidadão informado a respeito das averiguações e providências adotadas pelos setores administrativos, excepcionados os casos em que necessário for o sigilo, garantindo o retorno dessas providências a partir de sua intervenção e dos resultados alcançados;

IV - elaborar e divulgar, quadrimestralmente, relatórios dos serviços da Ouvidoria da Câmara Municipal junto ao público, para conhecimento, utilização continuada e ciência dos resultados alcançados;

V - realizar ou apoiar iniciativas de cursos, seminários, encontros, debates, pesquisas e treinamento que tratam sobre temas da Ouvidoria;

VI - resguardar o sigilo das informações, mantendo atualizado arquivo de documentação relativa às reclamações, denúncias e representações recebidas;

VII - atender o cidadão de forma adequada, observando os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;

VIII - garantir respostas conclusivas aos cidadãos;

IX - promover a adoção de mediação e conciliação entre o cidadão e os setores administrativos;

X - organizar os mecanismos e canais de acesso dos interessados à Ouvidoria;

XI - facilitar o amplo acesso dos interessados aos serviços da Ouvidoria, simplificando seus procedimentos e orientando os cidadãos sobre os meios de formalização das mensagens a serem encaminhadas à Ouvidoria;

XII - auxiliar na adoção de medidas necessárias à regularidade dos trabalhos legislativos e administrativos; e,

XIII - fornecer informações e orientar os cidadãos quando as manifestações não forem de competência da Ouvidoria da Câmara Municipal.

Art. 3º A Ouvidoria da Câmara Municipal responderá em até 20 (vinte) dias úteis à contar do seu recebimento, as manifestações que lhes forem enviadas, sendo que esse prazo será de 30 (trinta) dias úteis, quando a demanda necessitar de encaminhamentos ou respostas de outros setores administrativos, admitindo-se a prorrogação desse prazo, por igual período, quando a complexidade do caso assim exigir.

Parágrafo único. Ocorrendo demora de manifestação injustificável na resposta às solicitações feitas pela Ouvidoria, este poderá, dentro de suas atribuições, levar ao conhecimento da Mesa Diretora os eventuais descumprimentos para adoção das medidas cabíveis.

Art. 4º A Ouvidoria deverá desenvolver e implantar um sistema de informações, com uma base de dados única, que permita o registro de informações relacionadas às manifestações, o seu encaminhamento e a monitoria dos procedimentos resultantes.

Art. 5º Deverá a Ouvidoria manter o arquivo das reclamações e solicitações, a fim de evitar a redundância, de forma a atender com eficiência ao que é de atribuição da Câmara Municipal de Palmital.

Art. 6º A Ouvidoria será exercida por servidor lotado na Câmara Municipal, em cargo de provimento efetivo, designado pela Mesa Diretora, dentre os servidores do Legislativo, por meio de Portaria, ficando autorizado a concessão de Gratificação de Função, no percentual de 20% (vinte por cento) do salário base, ao servidor que estiver desempenhando a função de Ouvidor, observado o que dispõe o Art. 179, da Lei Complementar nº 01, de 27 de maio de 1993.

Art. 7º A Ouvidoria, se necessário, deverá reportar-se à Mesa Diretora, por escrito ou verbalmente, para expor críticas, sugestões, opiniões, ou reclamações recebidas dos cidadãos.

Art. 8º O contato com a Ouvidoria poderá ser efetuado por meio do telefone da Câmara Municipal de Palmital (18) 3351-1214; pessoalmente; por correspondência convencional; por e-mail: ouvidoria@palmital.sp.leg.br, por site: www.palmital.sp.leg.br ou, por outra forma de comunicação já existente, ou que venha a existir.

Parágrafo único. As manifestações deverão, necessariamente, serem identificadas em conformidade com o Anexo I, parte integrante desta Resolução.

Art. 10. A Mesa Diretora assegurará ao servidor responsável pela Ouvidoria o apoio físico, técnico e administrativo, bem como oportunidades de capacitação e aperfeiçoamento para o desenvolvimento das suas atividades mesmas.

Art. 11. Os casos omissos nesta Resolução serão decididos pela Mesa Diretora em conjunto com a Ouvidoria.

Art. 12. O serviço de Ouvidoria funcionará no horário de atendimento da Câmara Municipal, na sede do Poder Legislativo.

Art. 13. As despesas decorrentes da aplicação da presente Resolução correrão à conta da dotação orçamentária da Câmara Municipal.

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

CÂMARA MUNICIPAL DE PALMITAL, em 18 de junho de 2.019.

FRANCISCO DE SOUZA
Presidente

Publicado na Secretaria da Câmara Municipal de Palmital, em 18 de junho de 2.019.

LEONARDO HENRIQUE VIECILI ALVES
Diretor Geral

ANEXO I

PODER LEGISLATIVO DE PALMITAL - SP
Ouvidoria da CAMARA MUNICIPAL DE PALMITAL
FORMULÁRIO PARA MANIFESTAÇÃO
Dados do interessado:
Anônimo: ( ) Sim ( ) Não
Nome Completo: _____
CPF / CNPJ: _____
RG: _____ Órgão Emissor: _____
Endereço: _____,Número: _____
Bairro: _____ CEP: _____
Estado: _____ Município: _____
Email: _____
Telefone: _____
Descrição:
( ) Comunicação de irregularidade ( ) Dúvida ( ) Crítica
( ) Elogio ( ) Reclamação ( ) Solicitação ( ) Sugestão
Descreva as informações: _____
_____
_____
_____

_____
FORMA PREFERENCIAL DE RECEBIMENTO DA RESPOSTA:
( ) Correspondência Eletrônica
( ) Correspondência Física (correios)
( ) Buscar/Consultar Pessoalmente

Palmital/SP, _____ de _____ de _____

_____
Assinatura do interessado