PODER LEGISLATIVO

Atos Oficiais

Resoluções

CÂMARA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA CLIMÁTICA DE CUNHA
"PORTAL DA CIDADANIA"
Rua Dom Lino, 73 – Centro – Cunha/SP – CEP 12530-000. (12) 3111 1359
www.camaracunha.sp.gov.br

RESOLUÇÃO Nº 003/2023

Cria a Ouvidoria da Câmara Municipal de Cunha.

A MESA DIRETORA DA CÂMARA MUNICIPAL DE CUNHA, através de seu Presidente, **RONALDO CHARLES DOS SANTOS,** no uso de suas atribuições legais, faz saber que a Câmara Municipal aprovou e ele promulga a seguinte RESOLUÇÃO:

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º. Fica criada a Ouvidoria da Câmara Municipal de Cunha, vinculada à Mesa Diretora, com a finalidade de exercer as competências definidas nos capítulos III e IV da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, guardando conformidade com os dispostos: Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais) e Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021 (Lei de Governo Digital).

Parágrafo único.No exercício de suas competências, a Ouvidoria observará os seguintes princípios e diretrizes:

I – autonomia no exercício de suas atribuições;

II – foco na defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, dos titulares de dados pessoais e dos denunciantes;

III – ação proativa para o aprimoramento da transparência; e

IV – máxima presteza e eficiência no atendimento aos cidadãos.

Art. 2º. Compete à Ouvidoria:

I – receber e dar tratamento, nos termos de regulamento:

a) às manifestações de usuários de serviços públicos a que se refere o Capítulo III da Lei nº 13.460, de 2017;

b) aos relatos de informações a que se refere o art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 2018; e

c) às petições destinadas ao exercício dos direitos do titular de dados pessoais perante o Poder Público referidos no art. 18 da Lei nº 13.709, de 2018;

II – adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais e da qualidade das respostas às manifestações de usuários de serviços públicos recebidas;

III – formular, executar e avaliar ações e projetos relacionados às atividades de ouvidoria da respectiva área de atuação;

IV – coletar, ativa ou passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos prestados pela Câmara Municipal de Cunha;

V – analisar dados recebidos ou coletados a fim de produzir informações com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços e à correção de falhas;

VI – zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes na Carta de Serviços da Câmara Municipal de Cunha;

VII – adotar meios de solução pacífica de conflitos entre usuários dos serviços públicos e o órgão, bem como entre agentes públicos, no âmbito interno, com a finalidade de qualificar o diálogo entre as partes e tornar mais efetiva a resolução do conflito, quando cabível;

VIII – realizar a articulação com instâncias e mecanismos de participação social;

IX – realizar a articulação, no que se refere às competências de sua unidade, com os demais órgãos e entidades encarregados de promover a defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, tais como ouvidorias de outros entes e Poderes, Ministérios Públicos e Defensorias Públicas;

CÂMARA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA CLIMÁTICA DE CUNHA
"PORTAL DA CIDADANIA"
Rua Dom Lino, 73 – Centro – Cunha/SP – CEP 12530-000. (12) 3111 1359
www.camaracunha.sp.gov.br

X – realizar a articulação com as demais unidades da Câmara Municipal de Cunha para a adequada execução de suas competências;
XI – exercer a supervisão técnica de outros canais de relacionamento com os usuários de serviços públicos, quanto ao cumprimento do disposto no art. 13 e art. 14 da Lei nº 13.460, de 2017;
XII – produzir anualmente o relatório de gestão, nos termos dos artigos 14 e 15 da Lei nº 13.460, de 2017;
XIII – elaborar o planejamento das ações da Ouvidoria por meio de plano de trabalho anual a ser aprovado pelo dirigente máximo da Câmara Municipal de Cunha e encaminhado à Mesa Diretora para ciência e acompanhamento das ações; e
XIV – coordenar as atividades de Serviço de Informação ao Cidadão, de que trata o inciso I do art. 9º da Lei nº 12.527, de 2011.
§ 1º Incluem-se na alínea 'a' do inciso I as manifestações recebidas de agentes públicos que atuem no próprio órgão.
§ 2º O disposto no inciso VII deste artigo não afasta as competências estabelecidas no Capítulo II da Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015.

CAPÍTULO II
DA ORGANIZAÇÃO E DA ESTRUTURA

Art. 3º. A Ouvidoria contará com a seguinte estrutura mínima:
I – Espaço físico para atendimento presencial que permita discrição e a manutenção do sigilo do conteúdo das manifestações apresentadas, bem como acessibilidade a portadores de deficiência ou mobilidade reduzida;
II – Sistema informatizado com formulário próprio para permitir que o usuário possa registrar manifestações, relatos e petições a que se refere o inciso I do art. 2º desta norma, que disponha, no mínimo, dos seguintes requisitos:
a) acesso via internet;
b) geração automática de protocolo;
c) meios para acompanhamento do andamento da demanda;
d) controles e registros de acesso; e
e) meios informatizados que permitam a pseudonimização ou anonimização das demandas recebidas.
III – Número de telefone e caixa de e-mail institucionais e permanentes com destinação única ao serviço de Ouvidoria.
§ 1º Os dados necessários para assegurar o acesso dos usuários aos meios de comunicação com a Ouvidoria serão publicados no site oficial da Câmara Municipal de Cunha, em local de fácil acesso.
§ 2º A ouvidoria contará com corpo de servidores compatível com o adequado exercício das competências previstas nesta norma.
§ 3º Permite-se à Ouvidoria a utilização de base de dados e sistema informatizado cedidos por órgãos públicos, por meio de acordo de cooperação, ou pela filiação a rede de ouvidorias que forneçam esse serviço, desde que obedecidos critérios técnicos que garantam a segurança e o sigilo dos dados.

Art. 4º. A Ouvidoria será chefiada, preferencialmente, por servidor ou empregado público com formação de nível superior e que detenha obrigatoriamente os seguintes requisitos:

CÂMARA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA CLIMÁTICA DE CUNHA
"PORTAL DA CIDADANIA"
Rua Dom Lino, 73 – Centro – Cunha/SP – CEP 12530-000. (12) 3111 1359
www.camaracunha.sp.gov.br

I – possuir experiência de, no mínimo, um ano em atividades de ouvidoria e acesso à informação ou de prestação e avaliação de serviços públicos;
II – possuir certificação em ouvidoria concedida por instituição nacionalmente reconhecida; e
III – não ter sido condenado:
a) em procedimento correcional ou ético nos últimos três anos;
b) pela prática de ato de improbidade administrativa, ou de crime doloso; ou
c) pela prática de ato tipificado como causa de inelegibilidade, nos termos da Lei Complementar nº 64, de 18 de maio de 1990.

§ 1º O requisito a que se refere o inciso II poderá ser comprovado em até seis meses após a nomeação.
§ 2º O titular da Ouvidoria terá mandato de três anos prorrogáveis por iguais períodos.
§ 3º Revogado.
§ 4º O mandato do titular da ouvidoria poderá ser interrompido apenas nas seguintes situações:
I – mediante a incorrência das hipóteses do inciso III do caput; ou
II – de modo preventivo, em caso de conduta punível com demissão, negligência, imprudência ou imperícia que resulte em prejuízo ao adequado cumprimento das obrigações legais da ouvidoria, nos termos da Lei, por ato devidamente justificado do dirigente máximo, precedido da instauração do respectivo processo disciplinar pela autoridade correcional competente que, necessariamente, recomende tal medida.

CAPÍTULO III
DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 5º. A Mesa Diretora editará ato regulamentar a esta resolução em até 180 dias contados a partir da data da sua publicação, estabelecendo regras específicas para o funcionamento da Ouvidoria.

Art. 6º. Esta resolução entrará em vigor na data de sua publicação.

Sala das Sessões "Plínio Pereira Coelho" em 02 de outubro de 2023.

RONALDO CHARLES DOS SANTOS
PRESIDENTE