



CÂMARA MUNICIPAL DE PLANALTO

— CNPJ 51 840 965/0001-23 —

Fone: (18) 3695-1245 - 3695-1217

email: camaraplanalto@camaraplanalto.sp.gov.br

Avenida Rui Barbosa n.º 821 - Centro - Cep 15 260-000 - Planalto - SP

Resolução nº 003/2024

Dispõe sobre a criação e regulamentação da Ouvidoria Parlamentar da Câmara Municipal de Planalto e dá outras providências.

A MESA DIRETORA DA CÂMARA MUNICIPAL DE PLANALTO, Estado de São Paulo, no uso de suas atribuições que lhe são conferidas por Lei.

Faz saber que o Plenário da Câmara Municipal de Planalto **APROVOU** e o Presidente **PROMULGA** e **SANCIONA** a seguinte **RESOLUÇÃO**:

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Fica criada a Ouvidoria Parlamentar da Câmara Municipal de Planalto, órgão auxiliar, independente, permanente e com autonomia administrativa e funcional, que tem por objetivo apurar as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos do Legislativo Municipal.

Art. 2º Para os efeitos desta Resolução, considera-se:

- I – Usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, dos serviços da Câmara Municipal;
- II – Serviço público: atividades administrativas ou de prestação de serviços realizadas pela Câmara Municipal;
- III – Agente público: quem exerce cargo, emprego ou função pública na Câmara Municipal, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;
- IV – Manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações relativas às atividades da Câmara Municipal;
- V – Reclamação: demonstração de insatisfação relativa aos serviços da Câmara Municipal;
- VI – Denúncia: comunicação de prática de ato ilícito por agentes públicos da Câmara Municipal;
- VII – Sugestão: proposição de ideia ou proposta de melhoria dos serviços da Câmara Municipal;
- VIII – Elogio: reconhecimento ou satisfação com o serviço ou atendimento recebido.



CÂMARA MUNICIPAL DE PLANALTO

— CNPJ 51 840 965/0001-23 —

Fone: (18) 3695-1245 - 3695-1217

email: camaraplanalto@camaraplanalto.sp.gov.br

Avenida Rui Barbosa n.º 821 - Centro - Cep 15 260-000 - Planalto - SP

CAPÍTULO II DAS ATRIBUIÇÕES

Art. 3º São atribuições da Ouvidoria Parlamentar:

I – Atuar na defesa dos direitos dos usuários dos serviços da Câmara Municipal, conforme a Lei Federal nº 13.460 de 2017;

II – Promover a participação dos usuários na administração pública, em cooperação com outras entidades;

III – Acompanhar a prestação dos serviços legislativos, visando à sua efetividade e propondo melhorias;

IV – Receber, analisar e responder às manifestações encaminhadas;

V – Encaminhar manifestações às autoridades competentes, solicitando informações e acompanhando seu tratamento e conclusão.

Art. 4º A Ouvidoria deve:

I – Receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, às manifestações dos usuários;

II – Elaborar, anualmente, relatório de gestão consolidando as manifestações e sugerindo melhorias.

CAPÍTULO III DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 5º A Ouvidoria deverá receber, analisar e responder às manifestações de forma clara e objetiva.

Art. 6º Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Resolução, sob pena de responsabilidade do agente público.

Art. 7º As manifestações poderão ser apresentadas por:

I – Formulário eletrônico no site da Câmara;

II – E-mail oficial;

III – Correspondência convencional;

IV – Atendimento presencial;

V – Telefone.



CÂMARA MUNICIPAL DE PLANALTO

— CNPJ 51 840 965/0001-23 —

Fone: (18) 3695-1245 - 3695-1217

email: camaraplanalto@camaraplanalto.sp.gov.br

Avenida Rui Barbosa n.º 821 - Centro - Cep 15 260-000 - Planalto - SP

Parágrafo único: Fica criado, para efeitos desta Resolução, o e-mail ouvidoria@planalto.sp.leg.br, como forma de correspondência eletrônica oficial.

Art. 8º Recebida a manifestação, a Ouvidoria deverá classificá-la como reclamação, denúncia, sugestão, elogio ou solicitação.

Art. 9º O procedimento de análise das manifestações observará os princípios da eficiência e da celeridade, visando à efetiva resolução.

Art. 10 A Ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até trinta dias, prorrogável, justificadamente, uma única vez, por igual período.

Art. 11 Quando a manifestação for denúncia, deverá ser encaminhada para o órgão de controle interno ou externo para providências.

CAPÍTULO IV DO RELATÓRIO DE GESTÃO

Art. 12 A Ouvidoria deverá elaborar, anualmente, relatório consolidando as manifestações recebidas e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias nos serviços da Câmara Municipal.

Art. 13 O relatório de gestão deverá indicar:

- I – O número de manifestações recebidas;
- II – Os motivos das manifestações;
- III – A análise dos pontos recorrentes;
- IV – As providências adotadas pela administração da Câmara.

Art. 14 O relatório de gestão será:

- I – Encaminhado ao Presidente da Câmara;
- II – Disponibilizado integralmente no site oficial da Câmara Municipal de Planalto, no endereço eletrônico oficial www.planalto.sp.leg.br/.

CAPÍTULO V DA ESTRUTURA ADMINISTRATIVA

Art. 15 A estrutura administrativa da Ouvidoria será composta por um Ouvidor, designado pela Mesa Diretora da Câmara, dentre os servidores efetivos.



CÂMARA MUNICIPAL DE PLANALTO

— CNPJ 51 840 965/0001-23 —

Fone: (18) 3695-1245 - 3695-1217

email: camaraplanalto@camaraplanalto.sp.gov.br

Avenida Rui Barbosa n.º 821 - Centro - Cep 15 260-000 - Planalto - SP

Art. 16 O Ouvidor atuará com autonomia e independência, devendo firmar compromisso público de:

- I – Não concorrer, coordenar campanha ou apoiar publicamente candidato a cargo público;
- II – Manter sigilo sobre os processos sob sua responsabilidade;
- III – Atuar com observância exclusiva ao interesse público;
- IV – Não se manifestar publicamente sobre processos e assuntos sob sua responsabilidade;
- V – Manter conduta ética e responsabilidade funcional.

Parágrafo Único. O servidor designado como Ouvidor não receberá gratificação pelo exercício da função.

CAPÍTULO VI DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 17 As autoridades ou servidores da Câmara prestarão colaboração e informações à Ouvidoria nos assuntos pertinentes.

Art. 18 As despesas decorrentes desta Resolução correrão por conta de dotação orçamentária própria.

Art. 19 Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário.

Câmara Municipal de Planalto, 13 de agosto de 2024.


THIAGO TOBIAS CARMO DA SILVA
PRESIDENTE