

CÂMARA MUNICIPAL DE PARIQUERA-AÇU – SP

CNPJ: 44.303.683/0001-21

Avenida Dr. Fernando Costa, nº 497, CEP 11930-000, Centro.

Telefone (13) 3856-1283 – Portal: www.pariqueraacu.sp.leg.br

Correio eletrônico: camara@camarapariquera.sp.gov.br

RESOLUÇÃO Nº 13/2017

- Regulamenta a Ouvidoria no âmbito da Câmara Municipal de Pariquera-Açu – Estado de São Paulo

O PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL DE PARIQUERA-AÇU – ESTADO DE SÃO PAULO, no uso de suas atribuições legais, faz saber que a Câmara Municipal aprovou e ele sanciona e promulga a seguinte Resolução:

Art. 1º Fica regulamentado o serviço de Ouvidoria da Câmara Municipal de Pariquera-Açu, Estado de São Paulo, vinculada à Presidência da Câmara Municipal, como instrumento de comunicação e participação do cidadão no aperfeiçoamento dos serviços prestados por este Legislativo Municipal 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.

Art. 3º Excetua-se do disposto no art. 2º desta Resolução as representações ou denúncias relativas a administradores ou responsáveis sujeitos à jurisdição do Poder Executivo, que deverão ser dirigidas ao Ouvidor da Prefeitura Municipal.

Art. 4º A Ouvidoria poderá ser acessada pela Internet, ininterruptamente, no Portal da Câmara Municipal, no seguinte endereço eletrônico: (<http://www.pariqueraacu.sp.leg.br/ouvidoria>), e, durante o expediente, na Secretaria da Câmara Municipal, na Avenida Dr. Fernando Costa, 497 – Centro, Pariquera-Açu - SP - CEP: 11.930-000, sem prejuízo do acesso para fins de orientação pelo telefone (13) 3856-1283 ou pelo seguinte endereço de correio eletrônico: (camara@camarapariquera.sp.gov.br).

Parágrafo único. O Portal da Câmara Municipal contém um canal específico para solicitação de informações, reclamações ou denúncias a serem endereçadas diretamente à Ouvidora do Legislativo.

Art. 5º 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.

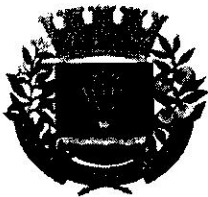
Art. 6º São atribuições da Ouvidoria:

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 ou distribuição às áreas competentes das demandas encaminhadas à Ouvidoria;

III - disponibilizar as informações de interesse público;

“Deus seja louvado”



CÂMARA MUNICIPAL DE PARIQUERA-AÇU – SP

CNPJ: 44.303.683/0001-21

Avenida Dr. Fernando Costa, nº 497, CEP 11930-000, Centro.

Telefone (13) 3856-1283 – Portal: www.pariqueraacu.sp.leg.br

Correio eletrônico: camara@camarapariquera.sp.gov.br

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 e sua regulamentação interna do Órgão;

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 deste Legislativo Municipal junto à sociedade;

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

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 Controle Interno; e

XV – elaborar relatórios semestrais 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 pelo Presidente da Câmara Municipal para exercer as atividades da Ouvidoria como atribuição vinculada à função de Chefia de Seção de Expediente e Protocolo.

Parágrafo único. Em seus afastamentos, ausências e impedimentos, será designado substituto.

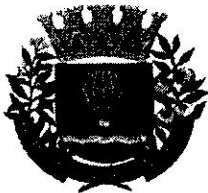
Art. 8º - Compete ao Ouvidor:

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 ao Presidente da Câmara Municipal relatórios das atividades

“Deus seja louvado”



CÂMARA MUNICIPAL DE PARIQUERA-AÇU – SP

CNPJ: 44.303.683/0001-21

Avenida Dr. Fernando Costa, nº 497, CEP 11930-000, Centro.

Telefone (13) 3856-1283 – Portal: www.pariqueraacu.sp.leg.br

Correio eletrônico: camara@camarapariquera.sp.gov.br

desenvolvidas pela Ouvidoria;

IV – propor a realização de cursos e seminários;

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

VI – encaminhar ao Presidente queixas, críticas, reclamações, informações e observações sobre procedimentos de servidores e Membros do Legislativo; e

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

Art. 9º - Esta Resolução entrará em vigor 30 (trinta) dias após a data de sua publicação.

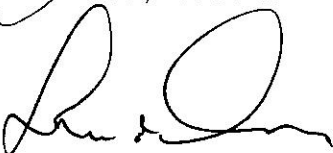
Art. 10 Revogam-se as disposições em contrário, em específico a Portaria nº 22 de 4 de julho de 2016.

Plenário Ver. Ivo Zanella, 24 de outubro de 2017.


PAULO ROBERTO MENDES
Presidente


RODRIGO MENDES
Vice-Presidente


MÁRIO AUGUSTO AMARO MIRANDA
1º Secretário


TEREZA DOS SANTOS
2º Secretário