LEI Nº 1.388 DE 19 DE DEZEMBRO DE 2016

"Dispõe sobre a Ouvidoria da Câmara Municipal de Lindóia e estabelece outras providências".

O Presidente da Câmara Municipal de Lindóia faz saber que a Câmara Municipal manteve e ele promulga, nos termos do artigo 46, b da Lei Orgânica Municipal, a seguinte Lei:

Art. 1º A Ouvidoria da Câmara Municipal de Lindóia, vinculada à Presidência, como instrumento de comunicação e participação do cidadão no aperfeiçoamento dos serviços prestados por esta Câmara Municipal à sociedade passa a ser regulamentada através da presente Lei Complementar.

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 à execução das atribuições da Câmara Municipal de Lindóia.

Art. 3º A Ouvidoria poderá ser acessada pela internet, ininterruptamente, no endereço eletrônico www.camaralindoia.sp.gov.br, e, durante o expediente, na Secretaria Administrativa da sede da Câmara Municipal de Lindóia, localizada na Avenida Rio do Peixe, 460 – Jardim Estância Lindóia, com identificação da logomarca do serviço no guichê de recepção, sem prejuízo do acesso para fins de orientação por telefone ou qualquer outro meio de comunicação.

Art. 4º São canais de comunicação da Ouvidoria o Serviço de Informação ao Cidadão, em atenção à Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e o Fale Conosco, que a partir desta Lei Complementar passa a ser um canal único e centralizado.

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;

IV – facilitar o acesso aos serviços prestados ao cidadão, simplificando seus procedimentos;

V – receber sugestões, críticas, reclamações, elogios ou questionamentos sobre as atribuições da Câmara Municipal de Lindóia;

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;

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 da Câmara Municipal de Lindóia junto à sociedade;

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

XIII – exercer suas atividades em estrita observância às competências regimentais em vigor;

XIV – cumprir as determinações e deliberações da Presidência e da Mesa Diretora;

XV – elaborar relatórios trimestral 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 deste artigo, a Ouvidoria orientará o autor sobre o encaminhamento mais adequado para a sua demanda.

Art. 7º O Ouvidor será um servidor designado pelo Presidente, com mandato coincidente ao da Presidência, ficando responsável pelas atribuições da Ouvidoria.

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

Art. 8° As atividades administrativas da Ouvidoria serão desempenhadas por servidores da Câmara Municipal de Lindóia.

Art. 9° 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 relatórios das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria;

IV – propor a realização de cursos e seminários;

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

VI – encaminhar à Presidência queixas, críticas, reclamações, informações e observações sobre procedimentos de vereadores e servidores; e

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

Art. 10. As despesas decorrentes da execução desta Lei Complementar correrão por conta de dotações orçamentárias próprias, suplementadas, se necessário.

Art. 11. Esta Lei Complementar entrará em vigor na data de sua publicação.

Art. 12. Revogam-se as disposições em contrário.

Câmara Municipal da Estância Hidromineral de Lindóia, em 19 de dezembro de 2.016.

Ver. Pedro Luis Giovanini
Presidente da Câmara

Publicado e registrado na secretaria da Câmara Municipal da Estância Hidromineral de Lindóia, em 19 de dezembro de 2016.

Paulo José Ramalho
Diretor do Departamento de Administração e Finanças