RESOLUÇÃO Nº 30, DE 05 DE JULHO DE 2024.

DISPÕE SOBRE A OUVIDORIA E O SEVIÇO AO CIDADÃO NO ÂMBITO DA CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO BENTO DO SUL.

A CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES DE SÃO BENTO DO SUL, estado de Santa Catarina aprovou e eu, Zuleica Maria Sousa Voltolini, Presidente da Câmara, promulgo a seguinte Resolução:

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES INICIAIS

Art. 1º A gestão e o funcionamento do Serviço de Ouvidoria da Câmara Municipal de São Bento do Sul ficam regulados na forma desta Resolução.

Art. 2º A Ouvidoria será vinculada ao Controle Interno.

Parágrafo único. As atividades da Ouvidoria são desempenhadas pelo Controlador Interno, cujas atribuições e competências são definidas pela legislação que dispõe sobre a estrutura administrativa da Câmara Municipal.

DAS DIRETRIZES

Art. 3º A Ouvidoria deverá atuar em conformidade com os princípios, dentre outros, da legalidade, impessoalidade, finalidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, moralidade, publicidade, contraditório, solução pacífica dos conflitos e prevalência dos direitos humanos, e de acordo com as seguintes diretrizes:

I - agir com presteza e imparcialidade;

II - promover a articulação das instâncias e dos mecanismos de participação social;

III - fomentar a cultura da transparência no Poder Legislativo;

IV - aprimorar a relação da Câmara com a sociedade;

V - desenvolver mecanismos de participação social acessíveis aos grupos sociais historicamente excluídos e aos vulneráveis;

VI - promover o desenvolvimento do controle social;

VII - contribuir para a efetividade das políticas e dos serviços públicos.

DAS COMPETÊNCIAS

Art. 4º Compete à Ouvidoria:

I - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário.

II - solicitar esclarecimentos e documentos aos diretores de cada setor, visando esclarecer as questões suscitadas pelos cidadãos;

III - acompanhar a tramitação dos processos instaurados a partir das demandas registradas na Ouvidoria, dando ciência aos cidadãos das providências tomadas em face de suas manifestações;

IV - manter o sigilo sobre os dados dos usuários dos serviços da Ouvidoria;

V - orientar os cidadãos sobre os meios de formalização de manifestações dirigidas à Ouvidoria;

VI - auxiliar a Câmara de Vereadores na tomada de medidas necessárias à regularidade dos trabalhos, bem como no saneamento de violações, ilegalidades e abusos constatados;

VII – elaborar relatório quadrimestral e anual das atividades, que deverá consolidar as principais informações sobre as demandas registradas na Ouvidoria, em especial o número de manifestações recebidas, motivos das manifestações, análise dos pontos recorrentes e providências tomadas pela Administração a ser encaminhado ao Diretor Geral para deliberação e, no caso de aprovação, ao Presidente da Câmara Municipal para divulgação na página da Ouvidoria;

Parágrafo único. Quando o atendimento realizado pela Ouvidoria versar sobre assuntos relacionados às ameaças dos interesses e direitos da mulher, o tratamento, encaminhamento e resposta serão de competência da Procuradoria da Mulher da Câmara de Vereadores de São Bento do Sul.

DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 5º A Ouvidoria deverá, no âmbito de suas atribuições, receber, dar tratamento e responder, em linguagem cidadã, as seguintes manifestações:

I - sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Câmara Municipal;

II - elogio: demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

III - solicitação: requerimento de informação e/ou adoção de providência por parte da Câmara Municipal;

IV - reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público; e

V - denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

Parágrafo único. Por linguagem cidadã entende-se aquela que, além de simples, clara, concisa e objetiva, considera o contexto sociocultural do interessado, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

DOS INSTRUMENTOS

Art. 6º Qualquer cidadão ou pessoa jurídica, devidamente identificado, ao formular sua petição poderá fazê-lo pessoalmente, por telefone, por correio eletrônico, por correspondência ou pelo formulário do site da Câmara Municipal.

Art. 7º A Câmara Municipal dará ampla divulgação da existência da Ouvidoria e suas respectivas atividades pelos meios de comunicação utilizados pela Casa.

Parágrafo único. Na página inicial do sítio oficial a Câmara Municipal deverá ser mantida em posição de destaque banner de acesso à Ouvidoria.

DOS PRAZOS E PRERROGATIVAS

Art. 8º As manifestações dirigidas à Ouvidoria deverão ser respondidas no prazo máximo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis por mais 10 (dez), mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente.

Parágrafo único. As solicitações deverão ser respondidas imediatamente, sempre que possível, e nos casos em que as informações estiverem disponíveis no sítio oficial da Câmara Municipal.

Art. 9º O Ouvidor, para o exercício de suas funções, terá as seguintes prerrogativas:

I - requisitar informações às unidades e servidores da Câmara Municipal;

II - solicitar documentos necessários ao desenvolvimento de suas atribuições, se necessário por intermédio da Presidência da Câmara Municipal.

§ 1º As unidades e servidores da Câmara Municipal terão prazo de 05 (cinco) dias úteis para responder as solicitações encaminhadas pela Ouvidoria, prazo este que poderá ser prorrogado em função da complexidade do assunto.

§ 2º O descumprimento do prazo ou a ausência de resposta deverá ser comunicado ao Presidente da Câmara Municipal para as providências cabíveis.

CAPÍTULO II
DO PEDIDO DE ACESSO

Art. 10º A Ouvidoria será responsável pelo serviço de informações ao cidadão previsto no artigo 9º, inciso I, da Lei Federal nº 12.527/11, devendo:

I - atender e orientar o público quanto ao acesso a informações;

II - informar sobre a tramitação de documentos; e

III - protocolizar documentos e requerimentos de acesso a informações e dar o devido encaminhamento.

Parágrafo único. O acesso à informação de que trata este artigo não se aplica às hipóteses previstas na Lei 12.527/2011 como sigilo fiscal, bancário, comercial, profissional, industrial e segredo de justiça.

Art. 11 O acesso a informações pessoais deverá respeitar a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, bem como as liberdades e garantias individuais.

Art. 12 Qualquer pessoa, natural ou jurídica, poderá formular pedido de acesso à informação.

§ 1º O pedido será apresentado em formulário padrão, disponibilizado em meio eletrônico e físico, no sítio na internet e na Ouvidoria da Câmara Municipal.

§ 2º Os pedidos de acesso à informação poderão ser recebidos por qualquer meio legítimo, inclusive contato telefônico, correspondência eletrônica ou física.

§ 3º O requerente que optar por apresentar o pedido em meio físico deverá protocolar duas vias do mesmo, ficando com uma delas para fins de comprovação.

Art. 13 O pedido de informações de qualquer interessado deverá conter:

I - nome do requerente;

II - número de documento de identificação válido;

III - especificação, de forma clara e precisa, da informação requerida; e

IV - endereço físico ou eletrônico do requerente, para recebimento de comunicações ou da informação requerida.

§ 1º Denúncias anônimas não serão recepcionadas pela Ouvidoria.

§ 2º A Ouvidoria recepcionará solicitações de reserva de identidade, caso em que ocultará a identificação do manifestante, a pedido ou de ofício.

Art. 14 Não serão atendidos pedidos de acesso à informação:

I - genéricos;

II - desproporcionais ou desarrazoados; ou

III - que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, ou serviço de produção ou tratamento de dados que não seja de competência da Câmara Municipal, devendo neste caso, se de seu conhecimento, indicar o local onde se encontram as informações a partir das quais o requerente poderá realizar a interpretação, consolidação ou tratamento de dados.

Art. 15 Para o acesso a informações de interesse público, a identificação do requerente não pode conter exigências que inviabilizem a solicitação, sendo vedadas também quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da solicitação.

Art. 16 A Ouvidoria deverá autorizar ou conceder o acesso imediato à informação disponível.

Parágrafo único. Não sendo possível o acesso imediato, o prazo para resposta do pedido será de 20 (vinte) dias, contados da data formalização do mesmo, e poderá ser prorrogado por 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente.

Art. 17 Caso a informação esteja disponível ao público em formato impresso, eletrônico ou em outro meio de acesso universal, a Ouvidoria deverá

orientar o requerente quanto ao local e modo para consultar, obter ou reproduzir a informação.

Parágrafo único. Na hipótese do caput, a Câmara Municipal desobrigasse do fornecimento direto da informação, salvo se o requerente declarar não dispor de meios para consultar, obter ou reproduzir a informação.

Art. 18 O serviço de busca e fornecimento da informação será gratuito, salvo na hipótese de reprodução de documentos, situação em que poderá ser cobrado exclusivamente o valor necessário ao ressarcimento do custo dos serviços e dos materiais utilizados, mediante regulamento específico.

Parágrafo único. Estará isento de ressarcir os custos previstos no caput todo aquele cuja situação econômica não lhe permita fazê-lo sem prejuízo do sustento próprio ou da família, declarada nos termos da Lei nº 7.115, de 29 de agosto de 1983.

DOS RECURSOS

Art. 19 No caso de negativa de pedido de acesso à informação, poderá o requerente apresentar recurso à Presidência da Câmara, no prazo de 10 (dez) dias corridos, contado:

I - do envio da decisão, quando o mesmo se der eletronicamente;

II - do recebimento da correspondência, quando for o caso.

Art. 20 A Presidência da Câmara terá prazo de 05 (cinco) dias para se manifestar, a contar da data de protocolo do pedido de recurso.

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 21 Para garantir o direito de manifestação dos cidadãos, a Ouvidoria atuará em suas funções com independência e autonomia.

Art. 22 A Mesa Diretora da Câmara Municipal de São Bento do Sul regulamentará, no que couber, a presente Resolução.

Art. 23 Esta resolução entra em vigor na data de sua publicação.

São Bento do Sul, 05 de julho de 2024.

ZULEICA VOLTOLINI
Presidente