ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
CÂMARA MUNICIPAL DE XANGRI-LÁ

RESOLUÇÃO Nº 07/2016

Xangri-lá, 15 de dezembro de 2016

Dispõe sobre a regulamentação da Ouvidoria na Câmara de Vereadores de Xangri-lá.

CAPÍTULO I

Disposições preliminares

Artigo 1º – Esta Resolução define procedimentos a serem observados pela Ouvidoria da Câmara de Vereadores de Xangri-lá.

CAPÍTULO II

Das Atribuições

Artigo 2º- A Ouvidoria tem as seguintes atribuições:

I – receber, examinar e encaminhar reclamações, dúvidas, solicitações, denúncias, elogios e sugestões sobre as atividades desenvolvidas pela Câmara de Vereadores de Xangri-lá;

II - prestar informações às demandas recebidas;

III - resguardar o sigilo, quando solicitado;

IV - agilizar a remessa de informações de interesse do usuário;

V - facilitar o acesso do usuário ao serviço da Ouvidoria, simplificando seus procedimentos;

VI - elaborar e encaminhar à Presidência da Câmara de Vereadores de Xangri-lá, relatório semestral referente às reclamações, dúvidas, solicitações, denúncias, elogios e sugestões recebidos, bem como os seus encaminhamentos e resultados;

VII – propor à Presidência as providências que julgar pertinentes e necessárias ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas pela Câmara de Vereadores de Xangri-lá, visando ao adequado atendimento à sociedade e à otimização da imagem institucional.

CAPÍTULO III

Do Ouvidor

Artigo 3º- Ouvidor é o representante dos cidadãos e usuários dos serviços públicos prestados pela Câmara de Vereadores de Xangri-lá perante a entidade.

Artigo 4º- O Ouvidor será designado pelo Presidente da Câmara de Vereadores de Xangri-lá.

Parágrafo Único - A designação para Ouvidor não implica afastamento das funções do cargo.

CAPÍTULO IV

Da proteção dos dados

Artigo 5º- Os dados pessoais do usuário contidos nas manifestações são de acesso restrito.

Parágrafo único – Nas hipóteses em que a identidade do usuário for essencial à tomada de providências no âmbito da Ouvidoria, tal situação deverá ser autorizada pelo usuário, sendo que havendo recusa, caberá o arquivamento do expediente.

Artigo 6º – As manifestações de autoria desconhecida ou incerta poderão ser admitidas quando forem dotadas de razoabilidade mínima e estiverem acompanhadas de informações ou de documentos que as apresentem verossímeis.

CAPÍTULO V

Dos Prazos

Artigo 7º- O prazo máximo de resposta ao usuário será de 20 (vinte) dias corridos.

§ 1º – O prazo deverá ser informado com a respectiva forma de acompanhamento.

§ 2º - O prazo referido no “caput” deste artigo poderá ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o interessado.

§ 3º - A tramitação interna das manifestações recebidas pela Ouvidoria deverá considerar o prazo estabelecido no “caput” deste artigo.

CAPÍTULO V

Das Disposições Finais

Artigo 8º- As reclamações, dúvidas, solicitações, denúncias, elogios e sugestões referentes a outros órgãos públicos, serão, sempre que possível, encaminhados aos órgãos competentes.

Artigo 9º - Os setores componentes da estrutura da Câmara de Vereadores de Xangri-lá deverão prestar informações e esclarecimentos às solicitações da Ouvidoria, bem como apoio às suas atividades.

Artigo 10º - A Ouvidoria deve colocar à disposição dos usuários dos serviços públicos os meios e acessos necessários para atendimento, preferencialmente, eletrônico, telefônico e pessoal.

Artigo 11º - Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação

Hanilton João Venério
1º Secretário

Frederico Freire Figueiró
Presidente

REGISTRE-SE E PUBLIQUE-SE