

LIDO
Em, 13/05/21
[assinatura]
Secretário

RESOLUÇÃO Nº 1.655/2021.

A PUBLICAR
Em, 12/05/21
[assinatura]
Presidente

Dispõe sobre a criação, organização e funcionamento da Ouvidoria da Câmara Municipal de Goiana, e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL DE GOIANA, ESTADO DE PERNAMBUCO, usando de suas atribuições legais, com embasamento no art.30, IV, da Lei Orgânica Municipal, consubstanciado no art.10, VI, "i", da Resolução nº 1.566/92 (Regimento Interno), faz saber que a Câmara aprovou e ele promulga a seguinte Resolução:

Art. 1º Fica criada, na estrutura administrativa da Câmara Municipal de Goiana, vinculada à Presidência desta, a Ouvidoria, cuja organização e funcionamento observarão as normas estabelecidas nesta Resolução.

Parágrafo único. A Ouvidoria de que trata esta Resolução constitui-se em órgão com função principal de intermediar o diálogo com a sociedade, visando a promoção da participação do cidadão na administração pública, o aprimoramento e a efetividade das atividades da Câmara, sendo um canal aberto para o recebimento de solicitações de informação, manifestações e quaisquer outros pronunciamentos, desde que relacionados aos serviços públicos prestados por este Poder Legislativo.

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

- I. Manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos, na prestação e fiscalização de tais serviços.
- II. Reclamação: demonstração de insatisfação, desagrado ou protesto sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração ou do servidor público, revelando a ineficiência de um serviço oferecido ou atendimento recebido.

- III. Denúncia: comunicação de irregularidades ocorridas na administração pública ou de prática negligente ou abusiva de cargos, empregos e funções e, ainda, de prática de ato ilícito ou corrupção, cuja solução dependa da atuação do(s) órgão(s) apuratório(s) competente(s).
- IV. Elogio: demonstração de reconhecimento ou satisfação referente à política, ao serviço oferecido ou pelo atendimento recebido, relativo a pessoas que participaram do serviço/atendimento.
- V. Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta para aprimoramento de políticas e da prestação de serviços públicos.
- VI. Solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração, incluindo pedido de informação ou esclarecimento sobre a prestação de serviços públicos.
- VII. Identificação: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica.
- VIII. Decisão administrativa final: ato administrativo mediante o qual órgão ou entidade manifesta-se acerca da procedência ou improcedência de matéria, apresentando solução ou comunicando da sua impossibilidade.
- IX. Serviços públicos: atividades exercidas pela Administração pública direta, indireta e fundacional ou por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio.

Art. 3º Compete a Ouvidoria da Câmara Municipal de Goiana:

- I. garantir a efetiva interlocução entre a sociedade e a Câmara Municipal, em cooperação com outros órgãos da administração, tendo em vista a participação dos cidadãos no aprimoramento da gestão pública e na defesa dos seus direitos;
- II. receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações de pessoas físicas e jurídicas, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão perante a Câmara Municipal;
- III. organizar os canais de acesso do cidadão à Câmara Municipal, simplificando procedimentos;
- IV. orientar os cidadãos sobre os meios de formalização das manifestações dirigidas à Ouvidoria da Câmara Municipal;



CASA JOSÉ PINTO DE ABREU
**CÂMARA MUNICIPAL DE
GOIANA**
Trabalhando para todos os goianenses

- V. contribuir para garantir os direitos individuais e coletivos, bem como para formulação de propostas que aperfeiçoem o atendimento à população, no âmbito do Legislativo Municipal;
- VI. responder aos cidadãos e às entidades quanto às providências adotadas pela Câmara Municipal acerca dos procedimentos legislativos e administrativos de interesse da comunidade;
- VII. manter sigilo, quando solicitado, sobre os dados dos usuários dos serviços da Ouvidoria;
- VIII. apresentar à Presidência da Câmara Municipal relatório semestral de gestão, e disponibilizar, na internet, o relatório anual, ambos com informações relativas ao número de manifestações recebidas, os motivos das manifestações, à análise de pontos recorrentes e às providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas, observando os termos da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017;
- IX. manter atualizado no Portal da Câmara Municipal o serviço de perguntas e respostas frequentes – FAQ;
- X. gerir e operacionalizar as atividades pertinentes ao Serviço de Informações ao Cidadão – SIC, de acordo com a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, na sua forma presencial e eletrônica (e-SIC);
- XI. providenciar elaboração e divulgação da Carta de Serviços da Ouvidoria, na estrutura física de atendimento presencial e na área do site da Câmara Municipal destinada ao órgão;
- XII. executar outras atribuições que lhe forem delegadas ou cometidas pela Mesa da Câmara.

Art. 4º A Ouvidoria será composta por um Ouvidor, ocupante de cargo de provimento comissionado, símbolo CC1, de livre nomeação e exoneração pelo Presidente da Câmara Municipal, com vencimentos e atribuições definidos nos anexos I e II da Lei Municipal nº 2.439, de 09 de dezembro de 2020.

§1º Serão requisitos para ocupação do cargo de Ouvidor: possuir nível de escolaridade superior; não possuir antecedentes criminais; não ser parente, até terceiro grau, de vereador ou servidor da Câmara Municipal.

§2º O Ouvidor nomeado em cargo comissionado, bem como o Ouvidor que vier a substituí-lo em caráter temporário, também ficará responsável pela gestão e

operacionalização do Sistema de Informações ao Cidadão, na sua forma presencial e eletrônica (e-SIC).

§3º O Presidente da Câmara poderá designar um assessor, ocupante de cargo comissionado, dentre os servidores da Casa, como Ouvidor-Substituto, para assumir as funções do Ouvidor, em seus impedimentos e ausências.

§4º O Presidente da Câmara poderá designar um Vereador, dentre os vereadores da Casa, para assessorar o Ouvidor, na mediação e resolução de conflitos decorrentes das relações entre a Câmara e o cidadão.

Art 5º O cidadão que desejar apresentar suas manifestações, pronunciamentos ou solicitações de informação poderá fazê-las por meio de:

- I. exposição formal, dirigida ao Ouvidor da Câmara, com registro em formulário impresso, disponibilizado durante atendimento presencial, na sala reservada à Ouvidoria;
- II. postagem, em serviço de correspondência, direcionada ao endereço da Ouvidoria; ou
- III. canal eletrônico, pelo e-mail ouvidoria@goiana.pe.leg.br, ou mediante preenchimento de formulário eletrônico, disponibilizado no site da Câmara, em www.goiana.pe.leg.br, na área Ouvidoria.

Art. 6º O ouvidor, no uso de suas atribuições, poderá requisitar à Presidência da Câmara Municipal, documentos para exame e posterior devolução.

Art. 7º Quando for comprovada má-fé na comunicação apresentada, o Ouvidor comunicará o fato à Presidência da Câmara Municipal, para as providências legais.

Art. 8º O ouvidor, mediante despacho justificado, determinará o arquivamento da comunicação desprovida de fundamentação lógica e amparo legal.

Art. 9º O Ouvidor, no uso de suas atribuições, definidas no Anexo II da Lei Municipal nº 2.439/2020, e alterações posteriores, poderá requisitar à Presidência da Câmara Municipal, documentos para exame, com posterior devolução.



CASA JOSÉ PINTO DE ABREU
**CÂMARA MUNICIPAL DE
GOIANA**
Trabalhando para todos os goianenses

Art. 10 Para efetiva participação da população nos processos da Ouvidoria, a Câmara viabilizará a divulgação da existência do órgão e da sua Carta de Serviços nas principais mídias locais e no seu sítio eletrônico oficial.

Art. 11 As despesas decorrentes da execução desta Resolução correrão por conta dos recursos financeiros consignados no Orçamento Geral do Município, na parte do Poder Legislativo Municipal de Goiana, e serão classificadas nas dotações específicas.

Art. 12 Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 13 Revogam-se as disposições em contrário.

Gabinete da Presidência da Câmara Municipal de Goiana, em 12 de maio de 2021.

Ver. Eduardo Batista
Presidente