



Câmara Municipal de Planura

ESTADO DE MINAS GERAIS

Rua Sacramento nº 111, Centro - Planura/MG CEP: 38 220-000 Tel.: (34) 3427-2101
www.planura.mg.leg.br e-mail: camara@planura.mg.leg.br

RESOLUÇÃO Nº 1, de 17 de junho de 2024.

Regulamenta a Ouvidoria Legislativa no âmbito da Câmara Municipal de Planura/MG.

A CÂMARA MUNICIPAL DE PLANURA, Estado de Minas Gerais, por seus representantes legais, aprova e a Mesa Diretora promulga a presente Resolução.

Art. 1º Fica regulamentada a Ouvidoria Legislativa no âmbito da Câmara Municipal de Planura/MG, como instrumento de comunicação e participação da sociedade na gestão legislativa, conforme arts. 29 e 30 da Resolução nº 1 de 7 de novembro de 2022, que dispõe sobre a estrutura organizacional da Câmara Municipal de Planura, e disposições da Lei Federal nº 13.460 de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da Administração Pública de que trata o §3º do art. 37 da Constituição Federal.

Art. 2º A Ouvidoria Legislativa constitui-se em um canal aberto para o recebimento de manifestações, como: informações, reclamações, sugestões, críticas, elogios, denúncias e quaisquer outros encaminhamentos relacionados às atribuições, competências e serviços públicos prestados por este Poder Legislativo.

§ 1º A Câmara Municipal garantirá o acesso do cidadão à Ouvidoria por meio dos seguintes canais de comunicação:

I- Site institucional da Câmara Municipal, no endereço eletrônico: (https://e-gov.betha.com.br/transparencia/01037-164/con_registropedidoinformacao.faces?mun=w113eh7y8flceZD-yfJqSwpRkZeuMTj&retirarCabeRoda=S&retirarMenuLateral=S&retirarGlossario=S), mediante formulário específico para o registro de manifestações;

II- correio eletrônico: ouvidoria@planura.mg.leg.br;

III- atendimento presencial, na secretaria da Câmara Municipal, com sede na Rua Sacramento, 111 - Centro, Planura - MG - CEP: 38.220-000, de segunda a sexta-feira, das 8h às 11h30min e das 13h às 17h;

IV- telefone: (34) 3427-2101, para fins de orientação, de segunda a sexta-feira, das 8h às 11h30min e das 13h às 17h;

V- Correspondência: Rua Sacramento, nº 111, Centro - Planura, MG, CEP: 38.220-000.

§ 2º É garantido a todo cidadão o direito de utilizar os canais de comunicação estabelecidos pela Ouvidoria Legislativa.



Câmara Municipal de Planura

ESTADO DE MINAS GERAIS

Rua Sacramento nº 111, Centro - Planura/MG CEP: 38 220-000 Tel.: (34) 3427-2101

www.planura.mg.leg.br e-mail: camara@planura.mg.leg.br

Art. 3º É de competência da Ouvidoria Legislativa:

I- garantir ao usuário de serviços públicos o acesso aos instrumentos de participação na gestão legislativa e atuar na defesa de seus direitos, em observância às determinações da Lei Federal nº 13.460 de 26 de junho de 2017;

II- executar as atividades pertinentes ao Serviço de Informações ao Cidadão – SIC e aos pedidos de acesso à informação de que trata a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

III- receber, analisar e encaminhar as manifestações do usuário, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão perante este Poder Legislativo;

IV- definir formulários padrão, simplificados e de fácil compreensão, a serem utilizados para o recebimento de manifestações eletrônicas e presenciais;

V- identificar problemas no atendimento ao usuário, exercendo ações de mediação e conciliação na solução de conflitos entre o usuário e este Poder Legislativo, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços públicos;

VI- acompanhar e garantir a efetividade dos serviços;

VII- auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos na Lei Federal nº 13.460/2017;

VIII- assegurar a proteção e o tratamento de dados do usuário dos serviços públicos e da Ouvidoria em conformidade com a Lei Federal nº 13.709 de 14 de agosto de 2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais -LGPD e Resolução específica deste Poder legislativo;

IX- definir metodologias padrão para medição do nível de satisfação dos cidadãos usuários de serviços públicos;

X- monitorar e avaliar a Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei 13.460/2017, bem como a adequação dos serviços aos parâmetros de qualidade nela fixados;

XI- manter base de dados com todas as manifestações recebidas na Ouvidoria;

XII- promover o intercâmbio de informações e manifestações com outras Ouvidorias dos demais órgãos dos governos federal, estadual e municipal, entre outros;

XIII- promover políticas de capacitação e treinamento relacionadas às atividades de ouvidoria e defesa do usuário de serviços públicos.



Câmara Municipal de Planura

ESTADO DE MINAS GERAIS

Rua Sacramento nº 111, Centro - Planura/MG CEP: 38 220-000 Tel.: (34) 3427-2101

www.planura.mg.leg.br e-mail: camara@planura.mg.leg.br

Art. 4º Para o exercício das competências dispostas no art. 3º desta Resolução, são atribuições do Ouvidor:

- I-** organizar, atualizar e divulgar os canais de comunicação da Ouvidoria, simplificando os procedimentos;
- II-** orientar os cidadãos acerca dos meios de formalização das manifestações dirigidas à Ouvidoria;
- III-** receber, analisar, encaminhar, acompanhar e responder às manifestações/demandas recebidas pelos canais de comunicação da Ouvidoria, conforme procedimentos dispostos nesta Resolução;
- IV-** condicionar o prosseguimento das manifestações recebidas à apresentação de documentos;
- V-** arquivar, de forma fundamentada, manifestação recebida que, por qualquer motivo e justificadamente, não possa ser respondida;
- VI-** criar e manter atualizado o serviço de perguntas e respostas no site institucional da Câmara, bem como a base de dados com as manifestações recebidas;
- VII-** manter atualizados os cadastros de cidadãos, autoridades, entidades e associações para o envio de correspondências físicas e eletrônicas;
- VIII-** processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial para o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei 13.460/2017;
- IX-** solicitar, por intermédio da Mesa Diretora da Câmara, informações e documentos às autoridades e órgãos competentes;
- X-** elaborar, anualmente, relatório de gestão consolidando as atividades da Ouvidoria, com encaminhamento à Mesa Diretora e publicação no site institucional da Câmara, conforme disposto no art. 15 da Lei Federal 13.460/2017;
- XI-** cumprir as determinações da Presidência, bem como as deliberações da Mesa Diretora; e do Controle Interno.

Art. 5º Os procedimentos administrativos relativos ao recebimento, análise e resposta das manifestações compreendem:



Câmara Municipal de Planura

ESTADO DE MINAS GERAIS

Rua Sacramento nº 111, Centro - Planura/MG CEP: 38 220-000 Tel.: (34) 3427-2101

www.planura.mg.leg.br e-mail: camara@planura.mg.leg.br

- I- recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;
- II- emissão de comprovante/protocolo de recebimento da manifestação;
- III- análise e obtenção de informações, quando necessário;
- IV- decisão administrativa final;
- V- ciência ao usuário.

§ 1º As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio de formulário do sistema informatizado, disponibilizado no site institucional da Câmara, no endereço disposto no inciso I, § 1º do art. 2º desta Resolução.

§ 2º Sempre que recebida em meio físico, a Ouvidoria deverá digitalizar a manifestação e promover a sua inserção imediata no sistema a que se refere o *caput*.

§ 3º Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Resolução sob pena de responsabilidade do agente público.

§ 4º A Ouvidoria Legislativa deverá receber, analisar e responder às manifestações em linguagem simples, clara, concisa e objetiva, conforme segue:

a) recebida a manifestação, a Ouvidoria deverá realizar análise prévia e, caso necessário, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências, ou solicitar informações e documentos às Unidades e servidores da Câmara.

b) as Unidades e servidores da Câmara terão o prazo de até 5 (cinco) dias úteis para responder às solicitações encaminhadas pela Ouvidoria, prazo este que poderá ser prorrogado, por igual período, mediante justificativa e grau de complexidade.

c) a Ouvidoria deverá monitorar a tramitação dos pedidos encaminhados às Unidades e servidores, podendo também requerer o fornecimento de respostas tempestivas, conforme procedimentos estabelecidos na Lei Federal nº 12.527/2011.

d) o descumprimento dos prazos constantes nas alíneas “b” e “c” do § 4º ou a ausência de resposta deverá ser comunicado à Mesa Diretora.

e) quando a manifestação envolver matéria que não seja de competência da Ouvidoria Legislativa, não se enquadrando nos termos do art. 2º desta Resolução, a Ouvidoria deverá orientar o usuário sobre o encaminhamento mais adequado para a sua demanda.

f) serão recebidas e registradas as manifestações anônimas que, pela descrição dos fatos, forneçam indícios suficientes à verificação de sua autenticidade.



Câmara Municipal de Planura

ESTADO DE MINAS GERAIS

Rua Sacramento nº 111, Centro - Planura/MG CEP: 38 220-000 Tel.: (34) 3427-2101

www.planura.mg.leg.br e-mail: camara@planura.mg.leg.br

g) caso não haja indícios suficientes da manifestação anônima, o Ouvidor deverá arquivá-la, fundamentando sua decisão.

h) a ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas, encaminhando a decisão administrativa final ao usuário, no prazo de até 15 (quinze) dias úteis contados do recebimento, podendo ser prorrogável por igual período, mediante a complexidade do assunto e justificativa expressa, salvo casos em que a Ouvidoria deverá conceder ao cidadão/entidade o acesso imediato à informação disponível, conforme disposto na Lei Federal nº 12.527/2011.

i) sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria deverá solicitar ao usuário pedido de complementação de informações, no prazo de até 10 dias úteis a contar do recebimento da manifestação.

j) o pedido de complementação de informações interrompe o prazo previsto na alínea h do § 4º deste artigo, que passará a contar novamente a partir da resposta do usuário.

k) a ausência de complementação da informação do usuário no prazo de até 10 dias úteis acarretará o arquivamento da manifestação, sem produção de resposta conclusiva.

§ 5º Os prazos indicados no art. 5º desta Resolução poderão ser reduzidos ou alterados em virtude de normas regulamentadoras específicas.

§ 6º Os procedimentos de Ouvidoria são gratuitos, sendo vedada a cobrança de quaisquer valores ao usuário.

Art. 6º Os procedimentos relativos ao recebimento e resposta de elogios, reclamações e sugestões obedecerão ao disposto no art. 5º desta Resolução e ao que segue:

§ 1º Os elogios, reclamações e sugestões recebidas serão encaminhadas ao responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, ao agente que prestou o atendimento e ao Presidente/Mesa Diretora da Câmara.

§ 2º A resposta conclusiva do elogio conterá informação sobre o encaminhamento e cientificação ao responsável, agente público e Mesa Diretora da Câmara.

§ 3º A resposta conclusiva da reclamação conterá informação sobre a decisão administrativa final acerca do caso apontado.

§ 4º A resposta conclusiva da sugestão, caso seja possível a adoção da medida sugerida, conterá a decisão administrativa final informando acerca da forma e dos prazos de sua implantação, bem como dos mecanismos pelos quais o usuário poderá acompanhar a execução da adoção da medida.



Câmara Municipal de Planura

ESTADO DE MINAS GERAIS

Rua Sacramento nº 111, Centro - Planura/MG CEP: 38 220-000 Tel.: (34) 3427-2101

www.planura.mg.leg.br e-mail: camara@planura.mg.leg.br

§ 5º O recebimento, análise e resposta de solicitações de informações procederão de acordo com o disposto no art 5º desta Resolução.

Art. 7º Os procedimentos relativos ao recebimento e resposta de denúncias se darão da seguinte forma:

I- a denúncia recebida será conhecida caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam ao Poder Legislativo chegar a tais elementos;

II- no caso da denúncia, o ato deve indicar a prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

III- o ouvidor realizará análise prévia acerca da existência de elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios de autoria e materialidade, que permitam chegar a tais elementos;

IV- entende-se por conclusiva a resposta que contenha informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento.

Art. 8º A Ouvidoria Legislativa e suas atribuições estão vinculadas à Unidade de Controle Interno.

§ 1º Atuará como Ouvidor o servidor designado como Controlador Interno pela Presidência, por Portaria, conforme art. 33 da Resolução nº 1/2022.

§ 2º O servidor designado como Ouvidor não fará jus à gratificação pelos serviços prestados na função de Ouvidor.

Art. 9º Eventuais omissões desta Resolução serão disciplinadas pela Mesa Diretora desta Casa Legislativa e nas disposições da Lei Federal nº 13.460/17.

Art. 10. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Planura/MG; 17 de junho de 2024


Celso Luiz Martins
Presidente


João Batista Machado
Vice-Presidente


Carlos Alberto Paiva N. Júnior
Secretário