CÂMARA MUNICIPAL
COORDENADORIA DE PROTOCOLO
PROTOCOLO Nº 335
DATA 11 FEV. 2016 15:05
Carimbo/Assinatura
João Batista Parente Neres
Coordenador de Protocolo

# CÂMARA MUNICIPAL DE GURUPI-TO
## Gabinete da Presidência

***PROJETO DE RESOLUÇÃO N.º 002, DE 3 DE FEVEREIRO DE 2.016.***

*Cria a Ouvidoria Geral da Câmara Municipal de Gurupi e cargos que caracteriza, dando outras providências.*

***A MESA DIRETORA DA CÂMARA MUNICIPAL DE GURUPI,*** Estado do Tocantins, no uso de suas atribuições legais e regimentais, **PROMULGA** a presente Resolução:

Art. 1.º Fica criada a Ouvidoria Geral da Câmara Municipal de Gurupi, como órgão de interlocução entre Poder Legislativo Municipal e a sociedade, constituindo-se um canal aberto para o recebimento de solicitações, reclamações, denúncias, elogios, críticas, sugestões e quaisquer outros encaminhamentos da sociedade, desde que relacionados à organização e ao funcionamento da Câmara Municipal de Gurupi, de modo a estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados e na gestão dos recursos públicos.

§ 1.º Este Órgão tem por objetivo assegurar, de modo permanente e eficaz, a preservação dos princípios da legalidade, moralidade e eficiência das ações e atividades camerais e será operacionalizado pelo Sistema de Informação ao Cidadão – SIC, com os seguintes objetivos:

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

II - receber e registrar pedidos de acesso à informação;

III – informar sobre a tramitação de documentos nas suas unidades;

IV – protocolizar documentos e requerimentos de acesso a informações;

V – conceder acesso imediato à informação disponível no Sistema.

§ 2.º Compete ao SIC:

I – o recebimento do pedido de acesso e, sempre que possível, o fornecimento imediato da informação;

II – o registro do pedido de acesso ao sistema eletrônico específico e a entrega do número de protocolo, conterá a data de apresentação do pedido;

III – o encaminhamento do pedido recebido e registrado aos órgãos internos da Câmara Municipal competente para prestar a informação solicitada;

§ 3.º A unidade física da Ouvidoria funcionará em local apropriado e próprio, de fácil acesso e aberta ao público, localizada na sede da Câmara Municipal e vinculada à Secretaria Geral da Câmara Municipal.

Art. 2.º Compete à Ouvidoria Geral, dentre outros:

I – receber denúncias, reclamações e representações dos cidadãos ou pessoas jurídicas sobre atos considerados arbitrários, desonestos, indecorosos, ilegais ou irregulares que atentem contra ou violem os direitos individuais ou coletivos praticados por membros do Poder Legislativo Municipal ou servidores seus, funcionamento deficiente ou ineficiente de serviços legislativos, parlamentares e administrativos da Câmara, e examinar, quando for o caso, e/ou encaminhá-las aos órgãos competentes da Câmara Municipal e da Administração Pública Municipal;

II – receber sugestões de aprimoramento, críticas, elogios e pedidos de informação sobre as atividades administrativas e parlamentares da Câmara Municipal;

III – diligenciar junto às unidades administrativas competentes, para que prestem informações e esclarecimentos a respeito das comunicações mencionadas no inciso anterior;

IV - propor medidas para sanar violações de direito, ilegalidades e abusos de poder constatados;

V - propor medidas necessárias à regularidade dos trabalhos legislativos e administrativos, bem como ao aperfeiçoamento da organização e serviços da Câmara Municipal;

VI – propor à Mesa Diretoria da Câmara Municipal, quando cabível, a abertura de sindicância ou inquérito destinado a apurar irregularidades de que tenha conhecimento;

VII – encaminhar à referida Mesa Diretora as denúncias recebidas que necessitem de maiores esclarecimentos;

VIII – manter o cidadão informado a respeito das averiguações e providências adotadas pelas unidades administrativas da Câmara Municipal, excepcionados os casos em que necessário for o sigilo sobre os procedimentos legislativos e administrativos de seu interesse, garantindo-se o retorno dessas providências a partir das respectivas intervenções e dos resultados alcançados;

IX – propor à Mesa Diretora da Câmara Municipal a realização de audiências públicas com segmentos da sociedade civil;

X – encaminhar aos outros Poderes do Município, do Estado e da União, bem como ao Ministério Público e Tribunal de Contas, as reclamações apresentadas pelas pessoas físicas e jurídicas, através de requerimentos ou representações, a fim de que tomem conhecimento e manifestem-se a respeito.

XI – elaborar e divulgar, trimestral e anualmente, relatórios de suas atividades, bem como, permanentemente, com relação aos serviços realizados pela Ouvidoria da Câmara Municipal junto ao público, para conhecimento, utilização continuada e ciência dos resultados alcançados;

XII – promover a realização de pesquisas, seminários e cursos sobre assuntos relativos ao exercício dos direitos e deveres da Administração perante a Administração Municipal;

XIII – organizar e manter atualizado arquivo virtual ou físico de documentação relativa às denúncias, reclamações e sugestões recebidas.

§ 1.º A Ouvidoria Geral da Câmara Municipal manterá sigilo sobre denúncias e reclamações que receber, bem como sobre sua fonte, assegurada a proteção dos denunciantes/reclamantes, quando requerer o caso, ou assim for solicitado.

§ 2.º A Ouvidoria de que trata esta Resolução manterá serviço telefônico gratuito destinado a receber as denúncias e reclamações, garantindo-se o sigilo da fonte de informação, além de outros meios de comunicação com a Câmara Municipal;

Art. 3.º A Ouvidoria da Câmara Municipal é composta pelos cargos de Ouvidoria Geral e Assistente de Ouvidoria, com as seguintes atribuições:

I – Ouvidoria Geral;

a) ouvir o cidadão e prover com informações os órgãos internos da Câmara, objetivando o aperfeiçoamento institucional e uma qualificada prestação de serviços à comunidade;

b) viabilizar um canal direto de comunicação entre a Câmara Municipal e o cidadão e pessoa jurídica, a fim de possibilitar respostas a problemas no tempo mais rápido possível;

c) receber e examinar sugestões, reclamações, elogios e denúncias dos cidadãos, relativos aos serviços e atendimentos prestados pelos diversos órgãos internos da Câmara, dando encaminhamento aos procedimentos necessários para a solução dos problemas apontados, possibilitando o retorno, aos interessados;

d) encaminhar aos órgãos internos da Câmara e aos Gabinetes dos Vereadores as manifestações dos cidadãos, acompanhando as providências adotadas e garantindo o retorno aos interessados;

e) elaborar pesquisas de satisfação dos usuários dos serviços prestados pela Câmara Municipal;

f) apoiar tecnicamente e atuar em conjunto com os demais órgãos internos da Câmara, incluídos os Gabinetes dos Vereadores, visando à solução dos problemas apontados pelos cidadãos;

g) produzir relatórios que expressem expectativas, demandas e nível de satisfação da sociedade e sugerir as mudanças necessárias, a partir da análise e interpretação das manifestações recebidas.

II – Assistente de Ouvidoria:

a) responder pelo fluxo interno da comunicação do Sistema de Informação do Cidadão – SIC -, nos termos regulamentados pela Mesa Diretora da Câmara;

b) distribuir as solicitações/reclamações dos usuários do Sistema e retornar a resposta ao solicitado, reclamado ou denunciado;

c) registrar o encaminhamento no Sistema junto ao número do protocolo, enviando-o de acordo com a preferência do solicitante;

d) entregar a resposta imediatamente, se estiver disponível do Sistema, informando ao requerente, por escrito, a data, o local e a forma pela qual o solicitante poderá realizar a consulta, efetuar a reprodução de documentos e/ou obter certidão;

e) oferecer a consulta de cópia, com certificado de que confere com o original, quando a manipulação do documento prejudicar-lhe a integridade;

f) orientar o cidadão sobre procedimentos para a consecução do acesso à informação e sua divulgação;

g) proteger a informação, garantindo sua disponibilidade, autenticidade e integridade;

h) proteger a informação sigilosa e de natureza pessoal, observada a sua disponibilidade, autenticidade e integridade e eventual restrição de acesso.

Art. 4.º O Ouvidor Geral exercerá suas funções com autonomia, de forma a garantir o direito da sociedade de manifestar-se sobre os trabalhos da Câmara, com respeito aos princípios da legalidade, impessoalidade, probidade, eficiência, transparência e publicidade, observando as normas legais pertinente, podendo, no exercício desse mister:

I – determinar, de forma fundamentada, o arquivamento de mensagem recebida que, por qualquer motivo, não deva ser respondida;

II – sugerir, quando cabível, a abertura de sindicância ou inquérito administrativo destinado a apurar irregularidades de que tenha conhecimento, ocorrida no interior da Câmara Municipal, apontada por pessoa física ou jurídica;

III – solicitar da Presidência o encaminhamento ao Tribunal de Contas, à Polícia Federal e ao Ministério Público ou órgão competente as denúncias recebidas que necessitem de maiores esclarecimentos;

IV – solicitar informações quanto ao andamento de procedimentos iniciados por ação da Ouvidoria da Câmara Municipal;

V – elaborar relatório quadrimestral e anual de todas as atividades da Ouvidoria, encaminhar cópia destes à Mesa Diretora da Câmara Municipal e disponibilizar a sua consulta a qualquer interessado;

VI – propor à Presidência da Câmara Municipal celebração de convênios com pessoas jurídicas de direito público privado, relativamente a temas de interesse da Ouvidoria da Câmara Municipal;

VII – solicitar informações ou cópias de documentos a qualquer órgão ou servidor da Câmara Municipal;

VIII – requerer ou promover diligências e investigações, quando cabíveis, que deverão ser previamente comunicadas ao Secretário Geral da Câmara.

§ 1.º Qualquer pessoa jurídica ou cidadão, devidamente identificado, poderá formular, pessoalmente, por e-mail, telefone 0800, correio ou outro meio de comunicação disponível, seu pedido de informação e ou reclamação.

§ 2.º Os prazos para os órgãos internos da Câmara Municipal responder às requisições e solicitações feitas pelo Ouvidor Geral é de até 10 dias, prazo esse que poderá ser prorrogado, a seu critério, conforme a complexidade do caso.

§ 3.º O não cumprimento do prazo estabelecido no parágrafo antecedente deverá ser comunicado ao Secretário Geral, para as providências de mister.

§ 4.º Não serão recebidas denúncias ou reclamações anônimas.

Art. 5.º O atendimento das requisições e solicitações das pessoas físicas e jurídicas deverá dar-se dentro dos seguintes prazos:

I – imediatamente quando as informações requisitadas ou solicitadas estiverem disponíveis no Sistema de Informação ao Cidadão da Câmara;

II – nos demais casos, 20 dias corridos, a contar da data do recebimento da petição, prorrogáveis por mais 10 dias, desde que adequadamente justificado.

§ 1.º Caso a informação esteja disponível ao público em formato impresso, eletrônico ou em outro meio de acesso universal, o Assistente de Ouvidoria deverá orientar o interessado quanto ao local e modo de consultar, obter ou reproduzir a informação.

§ 2.º Na hipótese do parágrafo antecedente a Ouvidoria Geral desobriga-se do fornecimento direto da informação, salvo se o requerente declarar não dispor de meios para consultar, obter ou reproduzir a informação.

§ 3.º A informação armazenada em formato digital será fornecida nesse formato, caso haja anuência do requerente.

§ 4.º Quando o fornecimento da informação implicar reprodução de documentos que não se encontrem nos portais pertinentes, os órgãos internos competentes, observado o prazo de resposta ao pedido, disponibilizarão ao interessado o documento solicitado, mediante entrega, pelo interessado, de CD ou pendrive e/ou

retirara os documentos da sede do órgão para extração de cópias em empresas especializadas em reprodução reprográfica, sempre acompanhado de servidor da Câmara, devidamente designado a tanto.

Art. 5.º Eventual negativa de acesso à informação deverá observar os procedimentos e requisitos previstos em Ato próprio da Mesa Diretora.

Art. 6.º Na hipótese de documento que contenha informações classificada em diferentes graus de sigilo, será atribuído ao documento tratamento do grau de sigilo mais elevado, ficando assegurado o acesso às partes não classificadas por meio de certidão, extrato ou cópia, com ocultação da parte sigilosa.

Art. 7.º A Mesa Diretora da Câmara Municipal dará ampla divulgação sobre a existência da Ouvidoria da Câmara Municipal, através da Assessoria de Comunicação da Casa, por todos os veículos de comunicação existentes ou por ela utilizados, em especial por meio de:

I – orientação e divulgação completa acerca de sua finalidade e forma de utilização;

II – manutenção de link exclusivo da Ouvidoria da Câmara Municipal, em local de fácil visualização;

III – garantia plena de acesso aos cidadãos e pessoa jurídica à Ouvidoria da Câmara Municipal por meio de canais ágeis e eficazes.

Art. 8.º O Ouvidor Geral será auxiliado no desempenho de suas atividades as unidades administrativas da Casa, observada a competência funcional de cada um.

Parágrafo único. Caberá ao Assistente de Ouvidoria praticar todos os atos operacionais do Sistema de Informação ao Cidadão.

Art. 9.º Os dados do usuário dos serviços de Ouvidoria serão sempre mantidos sob sigilo, permitida a divulgação somente daqueles casos autorizados por escrito pelo solicitante/usuário.

Art. 10. De posse da Reclamação, o Ouvidor Geral deverá tomar as providências no sentido de sua apuração e encaminhar sua conclusão à Mesa Diretora da Câmara Municipal, visando à solução do problema, ou ao Secretário Geral da Câmara, quando se tratar de assunto de sua alçada.

Parágrafo único. O Ouvidor Geral dará satisfação ao cidadão quanto às medidas tomadas.

Art. 11. Constituem condutas ilícitas que ensejam a responsabilização do agente público:

I – recusar-se, imotivadamente, a fornecer informação requerida pelo usuário ou retardar deliberadamente o seu fornecimento ou fornecê-la intencionalmente de forma incorreta, incompleta ou imprecisa;

II – utilizar indevidamente, subtrair, destruir, inutilizar, desfigurar, alterar ou ocultar, total ou parcialmente, informação que se encontre sob sua guarda, a que tenha acesso ou sobre a qual tenha conhecimento em razão do exercício das atribuições do exercício das atribuições de cargo ou função pública;

III – agir com dolo ou má-fé na análise dos pedidos de acesso à informação pessoal;

IV – divulgar, permitir a divulgação, acessar ou permitir o acesso indevido a informação classificada em grau de sigilo ou a informação pessoal;

V – impor sigilo à informação para obter proveito pessoal ou de terceiro ou, ainda, para fins de ocultação de ato ilegal cometido por si ou por outrem;

VI – ocultar da revisão de autoridade superior competente informação classificada em grau de sigilo para beneficiar a si ou a outrem, em prejuízo de terceiros;

VII – destruir ou subtrair, por qualquer meio, documentos concernentes a possíveis violações de direitos humanos por parte de servidores ou Vereadores da Câmara Municipal.

§ 1.º Atendidos os princípios do contraditório, da ampla defesa e do devido processo legal, as condutas descritas no *caput* deste artigo serão apuradas e punidas na forma da legislação em vigor, sendo requisito para a instauração de procedimento disciplinar, no caso de atraso no fornecimento de informação, a apresentação da respectiva reclamação.

§ 2.º Pelas condutas descritas no *caput* deste artigo, poderá o agente público ou o prestador de serviço público responder, também, por improbidade administrativa, conforme Lei Federal n.º 8.429, de 2 de junho de 1992.

Art. 12. A remuneração dos cargos ora criados está definida no Anexo Único desta Resolução.

Ar. 13. A Mesa Diretora baixará os atos complementares necessários à execução desta Resolução.

Art. 14. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, produzindo seus efeitos a partir de sua publicação.

Art. 15. Revogam-se as disposições contrárias.

Gabinete da Presidência, aos três dias do mês de fevereiro de 2.016.

Ver. Wendel Gomides
Presidente

Ver. Valdônio Rodrigues
Vice-Presidente

## ANEXO II

**REQUISITOS, CARGA HORÁRIA E ATRIBUIÇÕES GENÉRICAS DOS CARGOS**

**REQUISITOS:**
O provimento dos cargos abaixo nominados observarão os seguintes requisitos:

**I – Ouvidoria Geral**
Carga horária: 40 horas semanais
Requisitos de provimento: Ensino Superior completo ou estar cursando em qualquer área de conhecimento.

Atribuições genéricas do cargo: promover e responder pela operacionalização do Serviço de Informação ao Cidadão existente na Câmara Municipal de Gurupi.

**II – Assistente de Ouvidoria**:
Carga horária: 40 horas semanais
Requisitos de provimento:
Ensino Médio Completo
Atribuições genéricas do cargo: operar o Sistema de Informação do Cidadão da Câmara Municipal de Gurupi

## CARGOS, QUANTITATIVO, REMUNERAÇÃO E PROVIMENTO

| CARGO | QUANTITATI - VO | PROVIMENT O | SÍMBOL O | REMUNERAÇÃ O |
|---|---|---|---|---|
| OUVIDORI -A GERAL | 01 | COMISSIONA- DO | CMG- OGE | R$ 2.700,00 |
| ASSISTEN- TE DE OUVIDORI - A | 01 | EFETIVO | CMG- AOU | R$ 1.200,00 |