Câmara Municipal de Meridiano

Estado de São Paulo

RESOLUÇÃO N° 003/2022

A MESA DIRETORA, no uso de suas atribuições legais e regimentais,

CONSIDERANDO a necessidade de regulamentar as atribuições da Ouvidoria da Câmara Municipal de Meridiano;

CONSIDERANDO a necessidade de criação desse mecanismo de comunicação entre os cidadãos e o Poder Legislativo e de uniformização de procedimentos pertinentes à Ouvidoria;

CONSIDERANDO a necessidade de integração da Ouvidoria para permuta de informações necessárias ao atendimento das demandas dos usuários e ao aperfeiçoamento dos serviços prestados em nosso Município.

CONSIDERANDO a aprovação da Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), que regulamenta o uso, a proteção e a transferência de dados pessoais, e da Lei nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação (LAI), que regulamenta o acesso a informações previstas no inciso XXXIII do art. 5º; no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal;

CONSIDERANDO a aprovação da Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, em especial quanto ao Capítulo IV;

RESOLVE:

Art. 1º Esta Resolução regulamenta as atribuições, a organização, o funcionamento da Ouvidoria do Poder Legislativo no Município de Meridiano/SP.

CAPÍTULO I

DAS OUVIDORIAS DO PODER LEGISLATIVO

Art. 2º O Ouvidor da Câmara Municipal de Meridiano será o Presidente e na falta desse o Vice- Presidente em exercício.

Parágrafo Único: Excepcionalmente, poderá o ouvidor ser indicado pelo Presidente da Câmara Municipal de Meridiano/SP.

Art. 3º A Câmara Municipal deverá sempre viabilizar canais adequados para o funcionamento da Ouvidoria, seja por telefone, aplicativos, sites ou qualquer outro meio facilitador de comunicação, desde que seja adequado ao atendimento das demandas dos usuários, cabendo-lhes as seguintes atribuições, dentre outras que entenderem compatíveis com a sua finalidade:

I – viabilizar o exercício dos direitos de cidadania e fomentar a participação social, auxiliando na transparência institucional e na promoção da qualidade do serviço público;

II – promover a efetividade dos direitos humanos ao ouvir, reconhecer e qualificar as manifestações apresentadas pelos cidadãos;

III – atuar na defesa da ética, da transparência, da eficiência da prestação do serviço público;

IV – estimular a conscientização dos usuários sobre o direito de receber um serviço público de qualidade e atuar na busca de soluções para os problemas apresentados;

V – propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância à legislação pertinente;

VI – receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento até a sua efetiva conclusão perante órgão;

Art. 4º Compete à Ouvidoria da Câmara do Município de Meridiano:

I – Diligenciar ou encaminhar as manifestações, informações, sugestões, reclamações denúncias ou elogios junto aos setores administrativos competentes e prestar informações e esclarecimentos sobre atos, realizado a leitura das respostas em sessão ordinária e, também enviando a resposta ao Reclamante pelo meio no qual foi recebida, mantendo-o informado sobre as providências a serem tomadas.

II – As manifestações, informações, sugestões, reclamações, denúncias ou elogios deverão ser cientificadas aos vereadores no prazo de até 05 (cinco) dias, podendo, inclusive que ser enviadas em email, whatsapp ou qualquer outro meio eletrônico.

III – O Portal de Ouvidoria da Câmara Municipal de Meridiano será aberto 05 (cinco) dias antes da reunião da Comissão de justiça e Redação e as manifestações, informações, sugestões, reclamações, denúncias ou elogios protocolados até a essa

data será pauta da reunião e se pertinentes, de acordo com a avaliação da Comissão serão apreciados em plenário.

a) As manifestações, informações, sugestões, reclamações, denúncias ou elogios recebidos após essa data ficarão automaticamente inclusos na pauta da próxima reunião da Comissão.

IV – Após a leitura em sessão ordinária o Presidente da Câmara Municipal tem até 07 (dias) úteis dias para enviar as manifestações, informações, sugestões, reclamações, denúncias ou elogios, aos setores competentes, estabelecendo prazo razoável, não superior a 30 (trinta) dias úteis, para que esses envie as respostas a Câmara Municipal de Meridiano.

V – Na 1ª segunda-feira de cada mês, ás 19:30, se houverem matérias oriundas da ouvidoria, os vereadores realizarão reunião, para decidirem as providências a serem tomadas, como encaminhamento ao Tribunal de Contas, Ministério Público, Abertura de Comissão com objetivo de investigação, Comissão Processante ou Processos Administrativos.

a) A data e horário poderão ser modificadas conforme as necessidades e trabalhos da Câmara Municipal, desde que ocorra dentro de 30 (trinta) dias úteis, após o seu adiamento.

VI- As manifestações, informações, sugestões, reclamações, denúncias ou elogios que conterem dados pessoais como nomes ou número de documentos de identificação, deverão ser tratadas afim de preservar os dados do envolvido, de acordo com Lei de Transparência e Lei de Proteção de Dados.

Art. 5º Se o Presidente da Câmara Municipal ou qualquer outro vereador obstar ou se recusar a realizar as providências estabelecidas no art. 4°, após notificação por escrito, será imediatamente afastado de suas funções até que sejam cumpridas todas as medidas necessárias em relação ao assunto ou que em sessão ordinária, por no mínimo de 2/3 de votos, com quórum de maioria absoluta, seja decido pelo retorno das funções.

Art. 6º No exercício de suas atribuições, a Ouvidoria deverá explicitar aos usuários os limites de sua competência, cujas atribuições não se confundem com os demais órgãos do Município.

Artigo 7º A Câmara Municipal instituirá uma diversidade de canais de atendimento, devendo dispor, ao menos, de:

I – presencial;

II – site

III – por correspondência física ou eletrônica; e

IV- telefone

PARÁGRAFO ÚNICO: A Ouvidoria poderá utilizar quaisquer aplicativos ou ferramentas tecnológicas que se mostrem adequadas ao serviço.

Art. 8º As manifestações recebidas na Ouvidoria serão registradas em sistema informatizado, por ordem cronológica, para triagem, classificação e atendimento.

§ 1º O usuário deverá receber o número do registro para o acompanhamento de sua demanda, bem como orientações pertinentes ao tratamento.

§ 2º Nos casos em que a informação demandada constar do portal da Câmara Municipal da internet, a Ouvidoria poderá optar por orientar o usuário sobre os procedimentos de consulta.

Art. 9º O atendimento às demandas será feito pela Ouvidoria no prazo de até 30 (trinta) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período, ressalvada a hipótese prevista no art. 11, parágrafos 1º e 2º, da Lei nº 12.527/2011.

Art. 10. As manifestações dirigidas à Ouvidoria deverão conter a identificação e os meios de contato do usuário.

§ 1º O usuário poderá requerer a preservação de sua identidade, observada a possibilidade de revelação em caso de relevante interesse público ou interesse concreto para a apuração dos fatos, nos termos previstos no art. 4º-B, caput e parágrafo único, da Lei nº 13.608/2018.

§ 2º As denúncias ou comunicações de irregularidades, se feitas de forma anônima, poderão ser encaminhadas pelo Ouvidor aos órgãos competentes quando existir, de plano, provas razoáveis de autoria e materialidade.

Câmara Municipal de Meridiano

Estado de São Paulo

CAPÍTULO III

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 11. A Câmara Municipal tem o prazo de 30 (trinta dias) para se adequar a essa resolução.

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

Meridiano, 08 de outubro de 2022

UELTON DE PAULA GARCIA
Presidente da Câmara Municipal de Meridiano

ALEXANDRE DONIZETE LOPES
1º Secretário

ISMAEL APARECIDO MARÇAL
2º Secretário

Rua Luiza Feltrin Guilhen, 1684, Centro | CEP: 15.625-000, Meridiano - SP | (17) 3475-1250 / (17) 3475-1177
E-mail: camaramunicipal@camarameridiano.sp.gov.br | cmmeridiano@bol.com.br
Web: www.camarameridiano.sp.gov.br