



RESOLUÇÃO N° 05/2023 – CMT. De 19 de setembro de 2023.

"DISPÕE SOBRE A CRIAÇÃO DA OUVIDORIA-GERAL DA
CÂMARA MUNICIPAL DE TALISMÃ - TO, E DÁ OUTRAS
PROVIDÊNCIAS".

Faço saber que o Plenário aprova, e eu, Vereador SEBASTIÃO FEITOSA, Presidente da Câmara Municipal de Talismã -TO, nos termos da Lei Orgânica Municipal e do Regimento Interno, promulgo a seguinte RESOLUÇÃO:

Art. 1º. Fica criada a Ouvidoria - Geral da Câmara de Vereadores de Talismã, canal permanente de comunicação e interlocução com a sociedade que permite o recebimento de manifestações, denúncias, solicitações, informações, reclamações, sugestões, críticas, elogios e quaisquer outros encaminhamentos relacionados às suas atribuições e competências.

Art. 2º. Compete a Ouvidoria - Geral da Câmara de Vereadores de Talismã:

I- Receber, examinar e encaminhar aos órgãos operacionais da Câmara de Vereadores de Talismã manifestações na forma de reclamações, sugestões, críticas ou representações de pessoas físicas ou jurídicas a respeito de:

a) funcionamento ineficiente de serviços legislativos ou administrativos da Câmara de Vereadores de Talismã;

b) Violação ou qualquer forma de desrespeito aos direitos e liberdades fundamentais;

c) ilegalidade, atos de improbidade administrativa e abuso de poder;

d) demais assuntos recebidos pelo serviço de atendimento ao cidadão.

II- Encaminhar ao Presidente todas as manifestações, principalmente, as que necessitem de maior esclarecimento junto ao Tribunal de Contas do Estado, Ministério Público ou outro órgão competente;

III- Quando se tratar de denúncia, contra Vereador, seguirá rito estabelecido nas disposições do Regimento Interno da Câmara de Vereadores de Talismã;

IV- Encaminhar com a anuência da Mesa Diretora, a outros Poderes do Estado e ao Ministério Público reclamações ou representações de pessoas físicas jurídicas a fim que tomem conhecimento e manifestem-se a respeito;

V- Manter cadastro atualizado dos cidadãos, autoridades e associações para o envio de correspondências;

VI- Informar o cidadão ou entidade sobre a qual órgão deverá se dirigir, quando a manifestação não for de competência da Ouvidoria Legislativa;



VII- Executar outras atribuições que lhe forem delegadas ou cometidas pela Mesa Diretora.

Art. 3º- Com vistas à realização dos seus objetivos, a Ouvidoria-Geral deve:

I - receber, analisar e responder, as manifestações encaminhadas;

II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Art. 4º - A Ouvidoria deverá receber analisar e responder às manifestações em linguagem clara e objetiva.

Art. 5º - Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Resolução sob pena de responsabilidade do agente público.

§ 1º - As manifestações serão identificadas, entretanto não cabe à Ouvidoria fazer exigências quanto à identificação que inviabilizem sua apresentação.

§ 2º - São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação da manifestação.

§ 3º - A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº12.527, de 18 de novembro de 2011.

§ 4º - No caso de manifestação feita por meio eletrônico, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá ser requerido meio de certificação da identidade do requerente.

Art. 6º - As manifestações poderão ser apresentadas por meio dos seguintes canais de comunicação:

I - por meio de formulário eletrônico, disponível no site da Câmara Municipal de Talismã, por intermédio do portal da transparência do órgão;

II - por correspondência convencional;

III - telefone tarifado específico.

Parágrafo único - A manifestação feita verbalmente será, imediatamente, reduzida a termo.



Art. 7º - Recebida a manifestação a Ouvidoria deverá classificá-la como reclamação, denúncia, sugestão, elogio e solicitação, de acordo com as definições constantes nesta Resolução.

§ 1º - A classificação atribuída pelo usuário quando do encaminhamento da manifestação poderá ser alterada pela Ouvidoria se verificado que não está adequada.

§ 2º - As manifestações serão encaminhadas às autoridades responsáveis para as devidas providências, se for o caso.

Art. 8º - O procedimento de análise das manifestações observará os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

Parágrafo único. A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende as seguintes etapas:

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

Art. 9º - A Ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até trinta dias contados do recebimento, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período.

§ 1º - Recebida a manifestação, a Ouvidoria deverá realizar análise prévia e, caso necessário, no prazo máximo de cinco dias, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

§ 2º - Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, em até dez dias a contar do seu recebimento a Ouvidoria deverá solicitar a complementação de informações que deverá ser atendida em até vinte dias, sob pena de arquivamento da manifestação.

§ 3º - O pedido de complementação de informações interrompe uma única vez o prazo previsto no caput deste artigo, que passará a contar novamente a partir da resposta do usuário, sem prejuízo de complementações supervenientes.



§ 4º - A Ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente aos agentes públicos do órgão, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Art. 10 - Quando a manifestação for denúncia contra Vereador, desde que contenha elementos mínimos de autoria e materialidade, deverá ser encaminhada para a Mesa Diretora e órgãos de controle externo para as devidas providências.

Art. 11 - A Ouvidoria - Geral deverá elaborar, anualmente, no mês de dezembro, relatório de gestão, que irá consolidar as informações referentes ao recebimento, análise e resposta às manifestações recebidas e, com base nelas, apontará as falhas e sugerirá melhorias na prestação dos serviços públicos.

Art. 12 - O relatório de gestão deverá indicar, ao menos:

- I - número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II - os motivos das manifestações;
- III - a análise dos pontos recorrentes;
- IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Art. 13 - O relatório de gestão será disponibilizado integralmente na página oficial do Poder Legislativo na internet.

Art. 14 - A estrutura administrativa da Ouvidoria - Geral da Câmara Municipal será ao menos, composta por 01 ouvidor-geral e 01 suplente, onde deverão ser recrutados do quadro de pessoal efetivo do órgão devidamente designados pelo Presidente em exercício.

Parágrafo Único - O servidor efetivo escolhido e designado para atuar como Ouvidor-Geral da Câmara Municipal, perceberá uma gratificação de função no valor mensal de R\$ 550,00 (quinhentos e cinquenta reais) que será reajustada conforme o reajuste anual dos servidores do Legislativo.

Art. 15 - A Ouvidoria - Geral divulgará no prazo de 60 dias a contar da entrada em vigor desta Resolução a sua Carta de Serviços ao Usuário que tem como objetivo informar sobre os serviços prestados pela Ouvidoria, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Parágrafo único - A Carta de Serviços ao Usuário conterá informações claras e precisas em relação aos serviços da Ouvidoria e atenderá as exigências mínimas previstas no art. 7º da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.



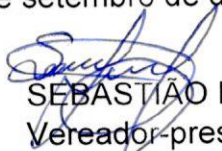
ESTADO DO TOCANTINS
MUNICÍPIO DE TALISMÃ

CÂMARA MUNICIPAL DE TALISMÃ

CNPJ 03.931.454/0001-74

Art. 16 - Esta Resolução entra vigor na data de sua publicação.

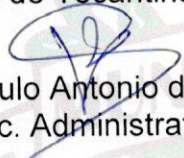
Sala das Sessões da Câmara Municipal de Talismã, Estado do Tocantins aos dezoito dias do mês de setembro de dois mil e vinte e três (19/09/2023).


SEBASTIÃO FEITOSA
Vereador-presidente

CERTIDÃO:

CERTIFICA-SE para os devidos fins e a quem possa interessar, que a Resolução nº 05/2023, de 19/09/2023, que DISPÕE SOBRE A CRIAÇÃO DA OUVIDORIA-GERAL DA CÂMARA MUNICIPAL DE TALISMÃ - TO, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS, foi afixada no mural de avisos da Câmara Municipal, e ainda divulgada no site oficial do Poder Legislativo www.talisma.to.leg.br na presente data.

Talismã, Estado do Tocantins, aos 19 dias do mês setembro de 2023.


Paulo Antonio da Silva
Tec. Administrativo