CÂMARA MUNICIPAL DE CAICÓ
CNPJ: 08.385.940/0001-58
Rua Felipe Guerra, 179, Centro, CEP. 59.300-000
Cx. Postal 48 – Fone: 3417-2954 – Caicó/RN
PALÁCIO VEREADOR IVANOR PEREIRA

RESOLUÇÃO 002/2024

Dispõe sobre a regulamentação, a estrutura e o funcionamento da Ouvidoria Parlamentar do Poder Legislativo Municipal de Caicó/RN e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL DE CAICÓ, nos termos dos arts. 19, IV, e 186, §7°, do Regimento Interno, FAÇO SABER que a Câmara Municipal de Vereadores de Caicó aprovou e eu promulgo a seguinte Resolução:

Art. 1°. Considera-se criada e instituída a Ouvidoria da Câmara Municipal de Caicó/RN, como meio de interlocução com a sociedade, constituindo-se em um canal aberto para o recebimento de solicitações, informações, reclamações, sugestões, críticas, elogios e quaisquer outros encaminhamentos relacionados às suas atribuições e competências.

Art. 2°. São atribuições da Ouvidoria:

I - promover a participação do cidadão, junto à Câmara Municipal, em cooperação com outros órgãos da administração voltados a defesa do usuário;

II - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações perante a Câmara Municipal; e

III - promover a adoção de mediação e conciliação entre o cidadão e a Câmara Municipal, sem prejuízo de análise da matéria por outros órgãos competentes.

Art. 3°. Compete à Ouvidoria, no exercício de suas atribuições institucionais:

I - receber e analisar as manifestações de cidadão que lhe for dirigida, em especial aquelas sobre:

a) sugestões, críticas, reclamações, elogios, solicitação de informação ou denúncia atinentes às atividades legislativa e administrativa da Câmara Municipal;

b) violação ou qualquer forma de discriminação atentatória dos direitos e liberdades fundamentais;

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

II - disponibilizar as informações de interesse público;

III - divulgar seus serviços no cumprimento de seu papel institucional junto à sociedade;

IV - identificar problemas no atendimento ao usuário;

V - processar os pedidos de acesso à informação de que trata a Lei Federal nº 13.460/2017;

VI - registrar, classificar e controlar a tramitação interna das demandas recebidas por tema, assunto, datas de recebimento e resposta, bem como outras catalogações consideradas necessárias;

VII - atuar na prevenção e solução de conflitos envolvendo usuários dos serviços;

VIII - promover o intercâmbio de informações e manifestações com outras Ouvidorias;

IX - exercer suas atividades em estrita observância às competências regimentais em vigor;

X - dar prosseguimento às manifestações recebidas;

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

XII - facilitar o amplo acesso do usuário aos serviços da Ouvidoria, simplificando seus procedimentos e orientando os cidadãos sobre os meios de formalização das manifestações a serem encaminhadas à Ouvidoria;

XIII - auxiliar a Presidência na tomada de medidas para sanar as violações, as ilegalidades e os abusos constatados;

XIV - auxiliar a Presidência na tomada de medidas necessárias à regularidade dos trabalhos legislativos e administrativos;

XV - acompanhar as manifestações encaminhadas por organismos da sociedade civil à Câmara Municipal;

XVI - conhecer as opiniões e necessidades da sociedade para sugerir à Câmara Municipal as mudanças por ela aspiradas.

§1º A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período.

§ 2º Anualmente será realizada pesquisa de satisfação do serviço.

§ 3º Toda iniciativa proposta pela Ouvidoria terá ampla divulgação pelos órgãos de comunicação da Câmara Municipal.

Art. 4º. É responsabilidade da Ouvidoria:

I - elaborar o conteúdo da Carta de Serviços ao Usuário, nos termos previstos no art. 7º da Lei Federal nº 13.460/2017, com as respectivas atualizações;

II - realizar a avaliação continuada dos serviços públicos da Câmara, com divulgação dos respectivos relatórios, e encaminhamento para a Presidência da Casa, observado o que dispõem os arts. 23 e 24 da Lei Federal nº 13.460/2017

Art. 5º. A Ouvidoria, diretamente subordinada à Presidência, será exercida pelo Controlador da Câmara, designado através de portaria, sem prejuízo das funções inerentes ao cargo titular.

Art. 6º. O Ouvidor, terá as seguintes prerrogativas:

I - requisitar informações às unidades, servidores e vereadores da Câmara Municipal;

II - solicitar documentos necessários ao desenvolvimento de suas atribuições por intermédio da Diretoria;

§1º As unidades, servidores e vereadores da Câmara Municipal tem prazo de 5 (cinco) dias úteis para responder às solicitações encaminhadas pela Ouvidoria, prorrogáveis por igual período em função da complexidade do assunto.

§2º O descumprimento do prazo ou a ausência de resposta deve ser comunicada à Diretoria da Câmara.

Art. 7º. São atribuições do Ouvidor:

I - atender os munícipes, orientando e informando quanto aos procedimentos;

II - informar o cidadão ou entidade qual o órgão a que deverá dirigir-se, quando as manifestações não forem de competência da Ouvidoria da Câmara Municipal;

III - analisar a manifestação do cidadão, podendo determinar seu arquivamento, motivadamente, quando apresentada de forma vaga, ampla ou genérica;

IV - esclarecer dúvidas e auxiliar os cidadãos acerca dos serviços prestados pela Câmara Municipal, atuando na prevenção e solução de conflitos;

V - receber as declarações encaminhadas à Ouvidoria da Câmara Municipal, registrando-as e providenciando as respostas;

VI - elaborar relatório de gestão bimestral e anual das atividades da Ouvidoria para encaminhamento à Direção da Câmara, disponibilizando-os para conhecimento dos cidadãos;

VII - exercer suas atividades em estrita observância às competências legais e regimentais em vigor;

XII - sugerir, com base nos relatórios produzidos, alterações procedimentais e/ou nas regulamentações internas existentes;

XIII – representar esta Casa de Leis na Rede Nacional de Ouvidorias;

Art. 8º. O relatório de gestão de que trata o inciso VI do art. 7º deverá consolidar os atendimentos efetuados e, com base neles, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos e deverá conter, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no período anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes;

IV - as providências adotadas nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

I - encaminhado à Direção da Câmara;

II - disponibilizado integralmente na internet.

Art. 9º. A Câmara Municipal garantirá o acesso do cidadão à Ouvidoria por meio dos seguintes canais de comunicação:

I - acesso exclusivo à Ouvidoria por meio da página eletrônica da Câmara Municipal na internet contendo formulário específico para o registro de manifestações;

II - serviço de atendimento pessoal;

III - recebimento de manifestações, por meio de correio ou outro meio identificado para esse fim.

§1º A manifestação será dirigida à Ouvidoria e conterá a identificação do requerente.

§2º A identificação do requerente não conterá exigências que inviabilizem sua manifestação.

§3º São proibidas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a Ouvidoria.

§4º A manifestação poderá ser feita por meio eletrônico, correspondência convencional ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo.

§5º No caso de manifestação por meio eletrônico, prevista no §4º, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá, a Ouvidoria, requerer meio de certificação da identidade do usuário.

§6º Será permitido o recebimento de denúncias que comportem o sigilo do denunciante, devendo ser mantida, sob guarda e segredo do Ouvidor, as informações recebidas, cabendo, à Câmara, disponibilizar uma sala para o atendimento presencial.

§7º Quando do recebimento da demanda, será gerado um número de protocolo a ser enviado para o cidadão para acompanhamento do processo de resposta.

§8º É assegurado ao cidadão a complementação das informações, caso, ao seu juízo, sejam insuficientes.

§9º Quando a denúncia ou manifestação envolver a pessoa do próprio Ouvidor, deverá ser imediatamente designado Ouvidor-Substituto, que assumirá o caso.

§10 A quantidade de manifestações recebidas será controlada pelo Ouvidor, detalhando-as por elogios, denúncias, solicitações, reclamações e sugestões, para elaboração de posterior relatório nos moldes desta resolução.

Art. 10. A Presidência da Câmara Municipal assegurará autonomia à Ouvidoria, mediante apoio logístico, tecnológico, administrativo e operacional necessários ao desempenho de suas atividades.

Art. 11. A Mesa Diretora da Câmara Municipal editará atos complementares necessários ao desempenho das atividades da Ouvidoria.

Art. 12. As despesas decorrentes da execução desta Resolução correrão por conta das dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessário.

Art. 13. Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação, revogando as disposições em contrário.

Caicó/RN, 03 de junho de 2024.

IVANILDO DOS SANTOS DA COSTA

Presidente da Câmara Municipal de Caicó