Documento Assinado Digitalmente - Para conferir a autenticidade desse documento acesse: http://www.camaramontemor.sp.gov.br/autenticador - Utilize a chave YP2-82024-UIm

RESOLUÇÃO Nº 09/2024

Define os critérios de atuação do Serviço de Ouvidoria e Transparência no âmbito da Câmara Municipal de Monte Mor, nos termos das Leis Federais nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Eu, **ALTRAN**, faço saber que a Câmara Municipal aprovou e eu, seu presidente, PROMULGO a seguinte RESOLUÇÃO:

TÍTULO I
ESTRUTURA GERAL E COMPETÊNCIAS

CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Fica definido no âmbito da Câmara Municipal, os critérios de atuação do Serviço de Ouvidoria e Transparência, nos termos das Leis Federais nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

§1º Esta regulamentação versa sobre o Serviço de Ouvidoria e Transparência, especialmente definindo critérios de atuação da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão, da Publicidade Ativa e Publicidade Passiva, da Classificação de Informações e Graus Recursais, do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, da Carta e do Quadro Geral de Serviços Públicos, dentre outras disposições correlatas.

§2º O disposto nesta Resolução aplica-se exclusivamente ao Poder Legislativo Municipal de Monte Mor, nos termos do inciso I do § 3º do art. 37, no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216, todos da Constituição Federal.

§3º A aplicação desta Resolução não afasta a necessidade de cumprimento do disposto em normas regulamentadoras específicas.

Art. 2º Para os fins desta Resolução, consideram-se:

I - usuário dos serviços públicos - pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

II - serviço público - atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;

III - reclamação - demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;

Documento Assinado Digitalmente - Para conferir a autenticidade desse documento acesse: http://www.camaramontemor.sp.gov.br/autenticador - Utilize a chave YP2-82024-UIm

IV - denúncia - ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

V - elogio - demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;

VI - solicitação - pedido para atendimento, prestação de serviço ou adoção de providências;

VII - sugestão - apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal;

VIII - manifestações de Ouvidoria - aquelas que atendam à definição estabelecida no art. 2º, V, da Lei Federal 13.460, de 26 de junho de 2017;

IX - pedidos de informação - aqueles que atendam às definições estabelecidas no artigo 4º da Lei Federal 12.527, de 18 de novembro de 2011.

CAPÍTULO II
DO SERVIÇO DE OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA

Art.3º Além das competências previstas no Anexo V, item 5, da Lei Municipal 2.756/2020, cabe ao Serviço de Ouvidoria e Transparência da Câmara gerenciar o Serviço de Informação ao Cidadão, a Ouvidoria e todos os aspectos diretamente relacionados à transparência pública do Poder Legislativo municipal, visando especialmente implementar ações previstas nas leis federais nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art.4º Os cargos dos integrantes do Serviço de Ouvidoria e Transparência serão ocupados por servidores públicos efetivos, que possuam cursos nas áreas de Ouvidoria Pública, Acesso à Informação, Direito ou experiência profissional de no mínimo um ano no atendimento a usuários dos serviços públicos.

§1º Os integrantes do Serviço de Ouvidoria e Transparência deverão realizar capacitações e atualizações frequentes sobre as temáticas relacionadas à transparência pública e à defesa dos usuários dos serviços públicos, apresentando, anualmente, pelo menos dois certificados de participação em cursos, seminários ou eventos, com carga horária mínima de 4 horas cada.

§2º O cargo de Ouvidor deverá, obrigatoriamente, ser ocupado por servidor efetivo da Câmara que possua nível de escolaridade superior e que tenha certificação em ouvidoria, especialização em ouvidoria ou experiência comprovada de pelo menos 3 (três) anos em atividades relacionadas ao atendimento ao usuário de serviços públicos.

§3º Além do Ouvidor, o Serviço de Ouvidoria e Transparência será composto por 1 secretário e 3 membros.

§4º A nomeação e a dispensa dos integrantes do Serviço de Ouvidoria e Transparência são de competência exclusiva do Presidente da Câmara.

Documento Assinado Digitalmente - Para conferir a autenticidade desse documento acesse: http://www.camaramontemor.sp.gov.br/autenticador - Utilize a chave YP2-82024-UIm

Art. 5º Respeitando as atribuições da designação, os integrantes do Serviço de Ouvidoria e Transparência deverão, entre outras funções:

I – efetuar o recebimento, encaminhamento e resposta a manifestações e pedidos de informação recebidos;

II – acompanhar o cumprimento de prazos;

III – realizar reuniões ordinárias, com periodicidade mínima mensal, e extraordinárias, conforme a demanda;

IV – elaborar relatório anual estatístico das manifestações e pedidos de informação recebidos;

V – verificar o atendimento aos critérios de publicidade ativa;

VI – participar de cursos de aprimoramento;

VII – propor melhorias do Portal da Transparência;

VIII – atuar perante o Conselho dos Usuários dos Serviços Públicos;

IX – recomendar eventuais alterações e complementações desta norma.

§1º Caberá especialmente ao Ouvidor do Legislativo representar o Serviço de Ouvidoria e Transparência, interna e externamente, e fazer explanações públicas, além de dirigir e coordenar os trabalhos do órgão;

§2º Caberá especialmente ao secretário e aos membros do Serviço redigir atas e ofícios, além de efetuar tarefas conforme designação em atos formais.

§3º Nas ausências do Ouvidor, o Presidente da Câmara designará seu substituto, preferencialmente dentre os demais integrantes do Serviço de Ouvidoria e Transparência.

§4º O Ouvidor Substituto deverá ter a formação estabelecida no §2º do artigo 4º, e receberá a gratificação do cargo, proporcional ao período em que o ocupou, quando nomeado.

Art. 6º São atribuições específicas do Ouvidor:

I – exercer suas funções com independência e autonomia, visando garantir o direito de manifestação dos cidadãos;

II – recomendar a correção de procedimentos administrativos;

III – sugerir, quando cabível, a adoção de providências ou apuração de atos considerados irregulares ou ilegais;

IV – determinar, de forma fundamentada, o encerramento de manifestações;

V – manter sigilo, quando solicitado, sobre os dados dos usuários dos serviços da Ouvidoria;

VI - promover estudos e pesquisas objetivando o aprimoramento da prestação de serviços da Ouvidoria;

Documento Assinado Digitalmente - Para conferir a autenticidade desse documento acesse: http://www.camaramontemor.sp.gov.br/autenticador - Utilize a chave YP2-82024-UIm

VII - solicitar à Presidência da Câmara o encaminhamento de procedimentos às autoridades competentes;

VIII - solicitar informações quanto ao andamento de procedimentos iniciados por ação da Ouvidoria;

IX - coordenar a elaboração de relatório anual das atividades do Serviço de Ouvidoria e Transparência, para encaminhamento à Mesa, disponibilizando-os para conhecimento dos cidadãos;

X - propor ao Presidente da Câmara a celebração de convênios ou parcerias com entidades afins e de interesse da Ouvidoria;

XI - coordenar as atividades do Serviço de Ouvidoria e Transparência, designando atribuições aos demais integrantes do órgão (secretário e membros).

TÍTULO II
DA DEFESA DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

CAPÍTULO I DA OUVIDORIA

Art. 7º A Ouvidoria do Legislativo, diretamente subordinada à Mesa Diretora/ Presidência da Câmara, tem a finalidade de:

I - garantir o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos;

II - garantir o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e defesa dos direitos; e

III – garantir a efetiva interlocução entre usuário de serviços públicos e o Legislativo Municipal.

Art. 8º Compete à Ouvidoria:

I - promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços púbicos, nos termos da Lei 13.460, de 2017;

II - receber, analisar e responder às manifestações a ela encaminhadas por usuários ou reencaminhadas por outras ouvidorias;

III - receber, analisar, responder e/ou dar encaminhamento a comunicações de irregularidades e denúncias a que se refere o §2º do art. 19 e ao Art. 20 desta Resolução, recebidas por qualquer canal de comunicação com o usuário de serviços públicos;

IV – 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 atendimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que tratam o Capítulo IV desta norma e o art. 7º da Lei Federal 13.460, de 2017;

Documento Assinado Digitalmente - Para conferir a autenticidade desse documento acesse: http://www.camaramontemor.sp.gov.br/autenticador - Utilize a chave YP2-82024-UIm

V – monitorar e avaliar periodicamente a Carta de Serviços ao Usuário do Legislativo municipal;

VI – exercer a articulação permanente com outras instâncias e mecanismos de participação e controle social;

VII – produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas, bem como propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;

VIII – atuar em conjunto com os demais canais de comunicação com o usuário de serviços públicos, orientando-os acerca do tratamento de reclamações, sugestões e elogios recebidos; e

IX – exercer ações de mediação e conciliação, bem como outras ações para a solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços e o Legislativo Municipal, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços públicos.

Art. 9º Compete à Presidência da Câmara, ouvido o Serviço de Ouvidoria e Transparência:

I – formular e expedir atos normativos, diretrizes e orientações relativas ao correto exercício das competências e atribuições definidas nesta Resolução e na Lei federal nº 13.460, de 2017;

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

Art. 10. Compete ao Serviço de Ouvidoria e Transparência:

I – manter sistema informatizado de uso obrigatório que permita o recebimento, a análise e a resposta das manifestações recebidas;

II – definir formulários padrão a serem utilizados para recebimento de manifestações;

III – definir metodologias padrão para medição do nível de satisfação dos cidadãos usuários de serviços públicos;

IV – manter base de dados com todas as manifestações recebidas; e

V – sistematizar as informações disponibilizadas pela Ouvidoria, consolidar e divulgar estatísticas, inclusive aquelas indicativas do nível de satisfação com os serviços públicos prestados, propondo e monitorando a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

Art. 11. Com vistas à realização de seus objetivos, o Serviço de Ouvidoria e Transparência deverá elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no art. 10, inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Documento Assinado Digitalmente - Para conferir a autenticidade desse documento acesse: http://www.camaramontemor.sp.gov.br/autenticador - Utilize a chave YP2-82024-UIm

CAPÍTULO II
DO RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

SEÇÃO I
Das Regras Gerais Para Tratamento de Manifestações

Art. 12. O Serviço de Ouvidoria e Transparência deverá receber, analisar e responder às manifestações recebidas em linguagem simples, clara, concisa e objetiva.

§1º Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta norma, sob pena de responsabilidade do agente público.

§2º A solicitação de certificação da identidade do usuário somente poderá ser exigida excepcionalmente, quando necessária ao acesso à informação pessoal própria ou de terceiros.

§3º Quanto à identificação do usuário, o registro da manifestação poderá ser classificado da seguinte forma:

I - identificado: quando o usuário informa um meio de contato e autoriza a sua identificação;

II - sigiloso: quando o usuário informa um meio de contato e solicita que seja guardado sigilo sobre sua identificação, caso em que, o Serviço de Ouvidoria e Transparência deverá tomar todas as providências cabíveis para garantir a proteção da identidade do cidadão, assim como o sigilo das informações fornecidas, caso seja necessário.

III - anônimo: quando o cidadão não informa a sua identidade e o meio de contato.

§4º É vedado ao Serviço de Ouvidoria e Transparência impor ao usuário qualquer exigência relativa à motivação da manifestação.

§5º É vedada a cobrança de qualquer valor aos usuários referentes aos procedimentos de ouvidoria, ressalvados os custos de reprodução de documentos, mídias digitais, postagem e correlatos.

§6º Está isento de ressarcir os custos a que se refere o parágrafo 4º aquele cuja situação econômica não lhe permita fazê-lo sem prejuízo do sustento próprio ou da família nos termos da Lei nº 7.115, de 29 de agosto de 1983.

Art. 13. As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio do sistema informatizado de que trata o inciso I do art. 10 desta norma.

§1º A Ouvidoria poderá manter outros canais próprios de recebimento e tratamento de manifestações, de forma concomitante ao sistema de que trata o caput, desde que condicionados à transferência eletrônica de dados à base de dados principal.

§ 2º A ouvidoria assegurará que o acesso ao sistema de que trata o caput esteja disponível na página principal do site oficial da Câmara na rede mundial de computadores.

Documento Assinado Digitalmente - Para conferir a autenticidade desse documento acesse: http://www.camaramontemor.sp.gov.br/autenticador - Utilize a chave YP2-82024-UIm

§ 3º Sempre que recebida em meio físico, o servidor responsável pelo recebimento deverá digitalizar a manifestação e promover a sua inserção imediata no sistema a que se refere o caput.

§ 4º Caso o Serviço de Ouvidoria e Transparência receba manifestações que não se encontrem no âmbito de suas atribuições, deverá encaminhá-las para a unidade ou órgão competente.

Art. 14. O Serviço de Ouvidoria e Transparência deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até 30 dias contados do recebimento, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.

§ 1º Recebida a manifestação, a ouvidoria deverá realizar análise prévia e, caso necessário, encaminhá-la às áreas ou órgãos responsáveis, para providências.

§ 2º 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, que deverá ser respondido em até 20 dias, sob pena de arquivamento, sem produção de resposta conclusiva.

§ 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 às áreas e setores do Legislativo responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder dentro do prazo de até 20 dias, contados do recebimento no setor, prorrogáveis por igual período mediante justificativa expressa, sem prejuízo de norma que estabeleça prazo inferior.

Art. 15. O Serviço de Ouvidoria e Transparência assegurará ao usuário a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação, nos termos do art. 31 da Lei 12.527, de 2011, e da Lei 13.853/2019.

Parágrafo único. A preservação da identidade do manifestante dar-se-á com a proteção do nome, endereço e demais dados de qualificação dos manifestantes que serão documentados separadamente, aos quais serão dispensados o tratamento previsto no caput.

SEÇÃO II

Do Elogio, da Reclamação e da Sugestão

Art. 16. O elogio recebido será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público, bem como às chefias imediatas destes.

Parágrafo único. A resposta conclusiva do elogio conterá informação sobre o encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e às suas chefias imediatas.

Documento Assinado Digitalmente - Para conferir a autenticidade desse documento acesse: http://www.camaramontemor.sp.gov.br/autenticador - Utilize a chave YP2-82024-UIm

Art. 17. A reclamação recebida, ainda que sem a identificação do reclamante, será encaminhada ao agente público responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, bem como às chefias imediatas destes.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da reclamação conterá informação sobre a decisão administrativa final acerca do caso apontado.

Art. 18. A sugestão recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, que deverá se manifestar acerca da adoção ou não da medida sugerida.

Parágrafo único. Caso a medida sugerida seja adotada, a decisão administrativa final informará 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.

Art. 19. O Serviço de Ouvidoria e Transparência poderá receber e coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação de tais serviços, bem como auxiliar na detecção e correção de irregularidades na gestão.

§1º As informações de que trata este artigo não se constituem em manifestações passíveis de acompanhamento pelos usuários de serviços públicos.

§2º As informações que constituam comunicações de irregularidade, sempre que contenham indícios suficientes de relevância, autoria e materialidade, poderão ser encaminhadas aos setores e órgãos competentes, internos ou externos, para apuração.

SEÇÃO III
Das Denúncias

Art. 20. A denúncia recebida, ainda que de origem anônima, será tratada caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à administração pública chegar a tais elementos.

§1º No caso de denúncia com identificação do denunciante, o Serviço de Ouvidoria e Transparência tratará a manifestação como sigilosa, assegurando a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do usuário do serviço público autor da denúncia, e para tanto, o seu encaminhamento ao órgão apuratório só poderá ser realizado sem identificação, ou com identificação através de pseudônimo, exceto se o denunciante autorizar ou solicitar a sua identificação junto ao referido órgão.

§2º Entende-se por conclusiva a resposta à denúncia, quando ela contiver informações sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes, sobre os procedimentos a serem adotados e respectivo número que identifique a denúncia junto ao órgão apuratório, ou sobre o seu arquivamento.

Documento Assinado Digitalmente - Para conferir a autenticidade desse documento acesse: http://www.camaramontemor.sp.gov.br/autenticador - Utilize a chave YP2-82024-UIm

§3º Os órgãos apuratórios administrativos internos encaminharão ao Serviço de Ouvidoria e Transparência o resultado final do procedimento de apuração da denúncia, a fim de dar conhecimento ao manifestante acerca dos desdobramentos de sua manifestação.

§4º Aos órgãos externos responsáveis por apuração de denúncias será solicitado o resultado final do procedimento, a fim de dar conhecimento ao manifestante acerca dos desdobramentos de sua manifestação.

CAPÍTULO III
DO CONSELHO DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DO PODER LEGISLATIVO MUNICIPAL

Art. 21. A participação dos usuários dos serviços públicos do Legislativo municipal, com vistas ao acompanhamento da prestação e à avaliação dos serviços prestados, será feita por meio do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, previsto na Lei Federal nº 13.460, de 2017, órgão consultivo, vinculado ao Serviço de Ouvidoria e Transparência da Câmara, com as seguintes atribuições:

I - acompanhar a prestação dos serviços;

II - participar da avaliação dos serviços prestados;

III - propor melhorias na prestação dos serviços;

IV - contribuir com a definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário;

V - acompanhar e avaliar a atuação do Serviço de Ouvidoria e Transparência e dos responsáveis por ações de ouvidoria e acesso à informação, no Legislativo municipal;

VI - manifestar-se quanto às consultas que lhe forem submetidas.

Art. 22. O Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, observados os critérios de representatividade e pluralidade, será composto da seguinte forma:

I - 8 (oito) representantes dos usuários de serviços públicos do Legislativo municipal, escolhidos em processo aberto ao público, após ampla divulgação e mediante edital de chamamento público a ser publicado em veículos oficiais de comunicação com antecedência mínima de 1 (um) mês da data prevista para composição do Conselho;

II - 2 (dois) representantes da Câmara Municipal de Monte Mor, escolhidos pela Presidência da Casa dentre servidores do Quadro de pessoal do Legislativo;

III - 1 (um) integrante do Serviço de Ouvidoria e Transparência, preferencialmente o Ouvidor do Legislativo.

§ 1º Os interessados em se candidatar a uma vaga como representante dos usuários dos serviços públicos no Conselho deverão, preferencialmente, residir em Monte Mor.

Documento Assinado Digitalmente - Para conferir a autenticidade desse documento acesse: http://www.camaramontemor.sp.gov.br/autenticador - Utilize a chave YP2-82024-UIm

§ 2º O edital de chamamento público conterá as informações necessárias ao cadastramento dos interessados, como: as formas e prazo das inscrições; os dados pessoais, profissionais e educacionais a serem fornecidos; critérios de julgamento.

§ 3º A função de conselheiro a que se referem os incisos I e II do caput será considerada serviço público relevante, sem remuneração.

Art. 23. Serão considerados como critérios da representatividade e pluralidade de que trata o caput do art. 22, os seguintes requisitos:

I - formação educacional;

II - área de atuação profissional;

III - faixa etária;

IV - serviço público a que faz uso comumente, no Legislativo municipal.

Art. 24. O mandato dos conselheiros a que se referem os incisos I e II do art. 22 desta Resolução será de dois anos, permitindo-se a recondução de todos os membros desde que não haja manifestação de outros interessados, após o chamamento público.

Art. 25. O Conselho de Usuários deverá reunir-se ordinariamente a cada dois meses, em data a ser agendada pelo Serviço de Ouvidoria e Transparência e comunicada aos conselheiros com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis.

§ 1º As reuniões serão abertas ao público, que poderá participar presencialmente, com direito a voz, desde que haja inscrição prévia, e sem direito a voto, conforme regulamentação específica.

§ 2º As reuniões serão previamente divulgadas no site oficial da Câmara e, preferencialmente, transmitidas ao vivo.

§ 3º O Serviço de Ouvidoria e Transparência deverá apresentar, na reunião, relatório contendo:

I - os serviços requeridos pela população devidamente atendidos, constando qual a solução apresentada;

II - os serviços requeridos pela população ainda não atendidos, apresentando as razões das pendências.

III - a quantidade de manifestações e de pedidos de informação recebidos e atendidos, no período.

§ 4º Caso seja necessário, poderão ser convocadas reuniões extraordinárias, cuja comunicação aos conselheiros de dará da mesma forma que o disposto no caput.

Art. 26. Além dos conselheiros, poderão ser convidados a participar das reuniões do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, com direito a voz e sem direito a voto, representantes dos

Poderes Executivo e Judiciário, do Ministério Público e do Tribunal de Contas do Estado, e outros representantes de órgãos colegiados e de organismos da sociedade civil organizada.

Art. 27. O Conselho de Usuários dos Serviços Públicos poderá ser consultado quanto à indicação dos integrantes do Serviço de Ouvidoria e Transparência, bem como quanto a assuntos relacionados à prestação de serviços públicos pelo Legislativo municipal.

CAPÍTULO IV
DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Art. 28. A Carta de Serviços ao Usuário apresentará os serviços oferecidos pelo Poder Legislativo de Monte Mor, nos termos do art. 7º da Lei Federal nº 13.460, de 2017, e será elaborada pelo Serviço de Ouvidoria e Transparência, em linguagem simples, clara, objetiva, concisa e em formato acessível.

§ 1º O documento deverá discriminar os compromissos da Câmara na prestação dos serviços públicos e os padrões de qualidade de atendimento.

§ 2º Os compromissos e padrões de qualidade de atendimentos citados no § 1.º deste artigo deverão ser objeto de apreciação, por parte dos usuários dos serviços públicos, em pesquisas anuais de satisfação elaboradas pelo Serviço de Ouvidoria e Transparência, visando garantir o atendimento dos artigos 23 e 24 da Lei Federal 13.460/2017.

Art. 29. A Carta de Serviços ao Usuário deverá conter, no mínimo:

I - os serviços efetivamente disponibilizados ao usuário;

II - os requisitos e documentos que deverão ser apresentados para acessar o serviço pretendido quando necessários;

III - o prazo máximo para a prestação do serviço;

IV - os locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço;

V - os procedimentos para receber e responder as manifestações do usuário;

VI - os mecanismos de consulta que poderão ser utilizados pelo usuário para acompanhar o andamento do serviço solicitado e para sua eventual manifestação;

VII - o endereço, horário de funcionamento e expediente, e os canais de atendimento disponibilizados pela Câmara Municipal de Monte Mor;

VIII - as informações quanto à realização das sessões legislativas e audiências públicas, indicando:

a) os tipos e fases das sessões;

Documento Assinado Digitalmente - Para conferir a autenticidade desse documento acesse: http://www.camaramontemor.sp.gov.br/autenticador - Utilize a chave YP2-82024-UIm

b) os períodos e horários em que se realizam;

c) as formas de participação popular; e

d) os meios disponíveis para acompanhamento.

IX - o papel institucional do vereador, suas atribuições e como contatá-los;

X - informações sobre contato de todos os setores e departamentos da Câmara.

Art. 30. A Carta de Serviços ao Usuário ficará disponível no site oficial da Câmara Municipal de Monte Mor, para consulta e impressão.

Art. 31. Independente da revisão anual, a atualização das informações constantes da Carta de Serviços ao Usuário deverá ser solicitada pelo setor responsável pela prestação de cada serviço, sempre que houver necessidade de alterar qualquer informação ali contida.

Art. 32. Com periodicidade mínima anual, o Serviço de Ouvidoria e Transparência publicará quadro geral dos serviços públicos prestados, contemplando o resumo do conteúdo da Carta de Serviços e, ainda, especificando os setores responsáveis e a autoridade administrativa a quem estão diretamente subordinados ou vinculados.

TÍTULO III
DO ACESSO À INFORMAÇÃO PÚBLICA

CAPÍTULO I
DA PUBLICIDADE ATIVA

Art. 33. A publicidade ativa, que consiste no conjunto de informações disponibilizadas pela Câmara à sociedade, em seu site oficial, precisa ser garantida mediante a divulgação de, pelo menos:

I - registro das competências, estrutura organizacional/administrativa, endereço físico e eletrônico e telefones da Câmara Municipal, além de horários de atendimento ao público;

II - registro das despesas da Câmara e dos repasses financeiros efetuados pelo Tesouro Municipal ao Legislativo e, ainda, de eventual devolução de recursos da Câmara para a Prefeitura;

III - informações concernentes a procedimentos licitatórios, inclusive a íntegra dos respectivos editais e resultados, bem como a íntegra dos contratos celebrados;

IV - informações completas sobre o Processo Legislativo, inclusive relativos aos trabalhos das Comissões Permanentes e Temporárias, editais, pautas, e atas de sessões e de audiências públicas;

Documento Assinado Digitalmente - Para conferir a autenticidade desse documento acesse: http://www.camaramontemor.sp.gov.br/autenticador - Utilize a chave YP2-82024-UIm

V - informações sobre o quadro de pessoal, contendo pelo menos a estrutura administrativa, cargos vagos e ocupados e valores de vencimentos individualizados;

VI - respostas às perguntas mais frequentes da sociedade;

VII - o texto integral da Lei Federal nº 12.527/11, da presente Resolução e da Portaria de nomeação dos membros do Serviço de Ouvidoria e Transparência.

§1º As informações que forem objeto de solicitações frequentem deverão, por sugestão do Serviço de Ouvidoria e Transparência, ser incluídas no Portal da Transparência, de maneira ativa, observadas as restrições legais.

§2º Caberá ao Serviço de Ouvidoria e Transparência, semestralmente, emitir o Diagnóstico da Transparência Pública previsto no Anexo VI, item 5, inciso XI da Lei Municipal 2.756/2020, especialmente apontando à Presidência, aos diretores e à Controladoria Interna da Câmara a necessidade de adequações relacionadas a esta Resolução.

Art. 34. A divulgação de documentos, em publicidade ativa, deverá ocorrer prioritariamente em tempo real, conforme art. 8º, § 3º, VI da Lei Federal 12.527/2011, art. 48, § 1º, III da Lei Complementar 101/2000 e, finalmente, o disposto no art. 2º, § 2º, II do Decreto nº 7.185/2010.

Art. 35. Instrução Normativa da Mesa Diretora, elaborada com o apoio do Serviço de Ouvidoria e Transparência, deverá estabelecer o rol de documentos públicos pelos quais cada setor e/ou servidor ficará responsável pela divulgação e publicação.

CAPÍTULO II
DA PUBLICIDADE PASSIVA

SEÇÃO I
Do Serviço de Informação ao Cidadão

Art. 36. Fica criado o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), integrado ao Sistema Fala-BR, de responsabilidade do Serviço de Ouvidoria e Transparência da Câmara, que terá, entre outras, as funções de:

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

II - dar andamento aos requerimentos de acesso às informações;

III - informar sobre a tramitação dos pedidos de acesso;

IV - controlar os prazos de respostas dos pedidos de acesso;

V - receber as informações prestadas pelos setores responsáveis, encaminhando-as aos interessados;

VI - arquivar o histórico dos pedidos recebidos.

Documento Assinado Digitalmente - Para conferir a autenticidade desse documento acesse: http://www.camaramontemor.sp.gov.br/autenticador - Utilize a chave YP2-82024-UIm

Documento Assinado Digitalmente - Para conferir a autenticidade desse documento acesse: http://www.camaramontemor.sp.gov.br/autenticador - Utilize a chave YP2-82024-UIm

§1º É obrigatória a divulgação, na recepção da Câmara, de cartaz ou placa informativa que divulgue o SIC.

Art. 37. Qualquer interessado poderá apresentar pedido de acesso a informações da Câmara de Monte Mor, por qualquer meio legítimo, devendo o pedido conter a identificação do requerente, a especificação da informação requerida e, se possível, a indicação expressa da forma desejada para o recebimento da resposta.

§1º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da solicitação de informações de interesse público.

§2º Caso não seja indicada a forma desejada para o recebimento da resposta, a mesma deverá ser fornecida, sempre que possível, no canal originalmente utilizado para o pedido de informação.

§3º Caso o usuário opte por retirar a informação solicitada de forma presencial, e não o faça dentro de dez dias, a contar do término do prazo para disponibilização, a mesma será arquivada pelo Serviço de Ouvidoria e Transparência.

§4º Caberá aos setores e servidores que, diretamente, receberem pedidos de informação, encaminhar cópia dos mesmos ao Serviço de Ouvidoria e Transparência, para viabilizar o acompanhamento dos prazos e a inclusão em relatórios anuais estatísticos.

Art. 38. É vedada a solicitação de mais de uma informação por protocolo, salvo se houver pedidos conexos entre si.

Art. 39. Não serão aceitos pedidos genéricos ou desarrazoados ou que requeiram a produção, o processamento de dados, trabalhos adicionais de análise, interpretação ou de consolidação de dados ou informações por parte da Câmara Municipal.

Art. 40. O pedido de informação realizado de maneira presencial deverá ser feito preferencialmente através de formulário próprio e protocolado na recepção da Câmara Municipal, devendo o atendente lançá-lo concomitantemente em sistema eletrônico para acesso do Serviço de Ouvidoria e Transparência.

§1º Constatando o atendente que a informação solicitada já se encontra no portal da Câmara, deverá informar imediatamente esse fato ao interessado, indicando o local onde a mesma pode ser encontrada, e, concomitantemente, lançando tal atendimento em sistema eletrônico, para acesso do Serviço de Ouvidoria e Transparência.

§2º O atendente da recepção deverá entrar em contato com o Serviço de Ouvidoria e Transparência sempre que houver dúvidas sobre a localização, no portal oficial da Câmara, da informação pública solicitada.

§3º Os pedidos enviados pelos Correios serão recepcionados da maneira prevista no caput.

Documento Assinado Digitalmente - Para conferir a autenticidade desse documento acesse: http://www.camaramontemor.sp.gov.br/autenticador - Utilize a chave YP2-82024-UIm

Art. 41. A Câmara deverá disponibilizar sistema que possibilite o acompanhamento posterior dos pedidos de informação feitos de forma eletrônica, inclusive com geração de protocolo.

Art. 42. Os membros do Serviço de Ouvidoria e Transparência não terão responsabilidade sobre pedidos de informação que não cheguem ao seu conhecimento, podendo a Câmara apurar eventual responsabilidade.

Art. 43. Quando se tratar de acesso à informação contida em documento cuja manipulação possa prejudicar sua integridade, deverá ser oferecida cópia para consulta, com certificação de que esta confere com o original.

Parágrafo único. Na impossibilidade de obtenção de cópias, o interessado poderá solicitar que, às suas expensas e sob supervisão de servidor público, a reprodução seja feita por outro meio que não ponha em risco a conservação do documento original.

Art. 44. A restrição de acesso a documentos preparatórios só poderá ocorrer desde que os mesmos estejam previamente classificados nos termos do Capítulo III, do Título III, desta Resolução.

§1º Consideram-se documentos preparatórios aqueles utilizados como fundamento da tomada de decisão ou de ato administrativo, a exemplo de pareceres e notas técnicas.

§2º A classificação de tais documentos, em graus de sigilo, deverão ser obrigatoriamente justificada.

SEÇÃO II

Da Responsabilização dos Agentes Públicos

Art. 45. Constituem condutas ilícitas que ensejam responsabilidade do agente público, nos termos do art. 32 da Lei Federal n° 12.527, de 18 de novembro de 2011:

I - recusar-se a fornecer documentos, dados e informações requeridas nos termos desta Resolução, retardar deliberadamente o seu fornecimento ou fornecê-la intencionalmente de forma incorreta, incompleta ou imprecisa;

II - utilizar indevidamente, bem como subtrair, destruir, inutilizar, desfigurar, alterar ou ocultar, total ou parcialmente, documento, dado ou informação que se encontre sob sua guarda ou a que tenha acesso ou conhecimento em razão do exercício das atribuições de cargo, emprego ou função pública;

III - agir com dolo ou má-fé na análise das solicitações de acesso a documento, dado e informação;

IV - divulgar ou permitir a divulgação ou acessar ou permitir acesso indevido ao documento, dado e informação sigilosa ou pessoal;

Documento Assinado Digitalmente - Para conferir a autenticidade desse documento acesse: http://www.camaramontemor.sp.gov.br/autenticador - Utilize a chave YP2-82024-UIm

V - impor sigilo a documento, dado e informação para obter proveito pessoal ou de terceiros, ou para fins de ocultação de ato ilegal cometido por si ou por outrem;

VI - ocultar da revisão de autoridade superior competente, documento, dado ou informação sigilosos para beneficiar a si ou a outrem, ou em prejuízo de terceiros;

VII - destruir ou subtrair, por qualquer meio, documentos concernentes a possíveis violações de direitos humanos por parte de agentes do Município.

§1º Atendido o princípio 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.

§2º Pelas condutas descritas no caput deste artigo, poderá o agente público responder, também, por improbidade administrativa, conforme o disposto na legislação vigente.

Art. 46. Informado do extravio da informação solicitada, poderá o interessado requerer à autoridade competente a imediata abertura de sindicância para apurar o desaparecimento da respectiva documentação.

Art. 47. Verificada a hipótese prevista no artigo 46, o responsável pela guarda da informação extraviada deverá, no prazo de 10 (dez) dias, justificar o fato, podendo indicar testemunhas que comprovem sua alegação.

Seção III

Do Recebimento, Análise e Resposta aos Pedidos de Informação

Art. 48. Quando da recepção dos pedidos de informações disciplinados pela Lei Federal 12.527/2011, caberá ao Serviço de Ouvidoria e Transparência encaminhá-los ao setor ou servidor competente, para que o mesmo providencie resposta com a maior brevidade possível.

Parágrafo único. Caberá ao setor ou servidor competente providenciar a resposta ao pedido de informação, inclusive os documentos inerentes à satisfação do pleito, submetendo-os ao Serviço de Ouvidoria e Transparência, dentro dos prazos legais, sob pena de responsabilização.

Art. 49. A Câmara deverá conceder o acesso imediato às informações disponíveis e, na impossibilidade, observar os prazos legais previstos nesta norma.

Art. 50. Fica estabelecido o prazo máximo de 20 dias para atendimento, pelo Serviço de Ouvidoria e Transparência, aos pedidos de informação realizados pelo usuário dos serviços públicos.

§1º Fica estabelecido o prazo máximo de 15 dias para que o setor ou servidor competente cumpra a solicitação apresentada pelo Serviço de Ouvidoria e Transparência.

Documento Assinado Digitalmente - Para conferir a autenticidade desse documento acesse: http://www.camaramontemor.sp.gov.br/autenticador - Utilize a chave YP2-82024-UIm

§2º Os prazos referidos no caput e no § 1º poderão ser prorrogados por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente.

§3º O Serviço de Ouvidoria e Transparência deverá comunicar por escrito, à Diretoria-Geral da Câmara, sobre a ocorrência de atraso no fornecimento das informações requeridas, por parte dos setores/servidores do Poder Legislativo, para adoções das providências que julgar convenientes.

Art. 51. Quando, ouvida a Diretoria Jurídica, não for possível ao Serviço de Ouvidoria e Transparência conceder o acesso, por se tratar de informação sigilosa ou pessoal, o requerente deverá ser informado da impossibilidade e ainda da prerrogativa de interpor recurso, assim como dos prazos e condições para sua interposição, devendo, ainda, ser-lhe indicada a autoridade competente para sua apreciação.

Art. 52. É direito do requerente obter o inteiro teor da decisão negativa de acesso, por certidão emitida pelo Serviço de Ouvidoria e Transparência, contendo o parecer da Diretoria Jurídica.

Art. 53. Não poderá ser negado acesso à informação necessária à tutela judicial ou administrativa de direito individual.

§1º No caso previsto neste artigo, tratando-se de informação sigilosa ou pessoal, o interessado deverá firmar termo de compromisso de manter sigilo sobre a informação recebida e de não a utilizar para outro fim que não a tutela de direito individual próprio, sob pena de responsabilização.

§2º Os documentos, dados e informações que versem sobre condutas que impliquem violação dos direitos humanos praticada por agentes públicos ou a mando de autoridades públicas não poderão ser objeto de restrição de acesso.

Art. 54. Caberá ao Serviço de Ouvidoria e Transparência divulgar, anualmente, relatório estatístico contendo a quantidade de pedidos de informação recebidos, atendidos e indeferidos, bem como informações genéricas sobre os prazos e solicitantes.

Seção IV

Dos Graus Recursais

Art. 55. No caso de indeferimento de acesso a informações, nos termos do art. 51, poderá o interessado interpor recurso contra a decisão no prazo de 10 (dez) dias, a contar da sua ciência, dirigido à Mesa Diretora.

§1º A ciência referida no caput será presumida pelo envio de comunicação ao endereço eletrônico fornecido pelo requerente no ato do pedido – ou com outro comprovante de recebimento.

Documento Assinado Digitalmente - Para conferir a autenticidade desse documento acesse: http://www.camaramontemor.sp.gov.br/autenticador - Utilize a chave YP2-82024-UIm

§2º Interposto o recurso, será formado processo administrativo, no qual deverão se manifestar a Diretoria Jurídica e o Serviço de Ouvidoria e Transparência, decidindo a Mesa Diretora dentro de cinco dias contados a partir do recebimento.

§3º Na Reunião em que apreciar o recurso, a Mesa Diretora poderá requisitar a presença do Diretor Geral, Diretoria Jurídica e de integrantes do Serviço de Ouvidoria e Transparência, para esclarecimentos necessários.

Art. 56. Provido o recurso, a Mesa Diretora determinará que se adotem as providências necessárias para fornecimento imediato da informação por parte da Câmara.

Art. 57. Negado o recurso ou provido parcialmente, o solicitante será informado da possibilidade de entrar com novo recurso, perante o Plenário do Legislativo, no prazo de 10 dias, repetindo-se os prazos e trâmites mencionados no artigo 55.

CAPÍTULO III
DA CLASSIFICAÇÃO DAS INFORMAÇÕES

Art. 58. A decisão de classificação do sigilo de informações no âmbito do Poder Legislativo Municipal deverá ser fundamentada e será de competência exclusiva da Mesa Diretora da Câmara Municipal de Monte Mor, ouvidos o Serviço de Ouvidoria e Transparência e a Diretoria Jurídica.

Art. 59. A decisão que classificar a informação em qualquer grau de sigilo deverá ser formalizada em Termo de Classificação de Informação, e conterá pelo menos:

I - o tipo de documento classificado e eventual link para respectivo ato normativo;

II - indicação de dispositivo legal que fundamenta a classificação;

III - datas da produção, da classificação e do prazo para classificação;

IV - unidade da Casa que custodia tais informações.

Art. 60. São consideradas imprescindíveis à segurança da sociedade ou do Estado e, portanto, passíveis de classificação, nos termos do art. 24 da Lei Federal nº 12.527/11, as informações cuja divulgação ou acesso irrestrito possam:

I - pôr em risco a autonomia Municipal;

II - prejudicar ou pôr em risco a condução de negociações estratégicas para a Municipalidade, ou as que tenham sido fornecidas em caráter sigiloso por outros Estados e organismos internacionais, ou ainda pelo Poder Executivo do Município;

III - pôr em risco a vida, a segurança ou a saúde de vereadores e da população;

IV - oferecer elevado risco à estabilidade financeira, econômica ou monetária do Município;

Documento Assinado Digitalmente - Para conferir a autenticidade desse documento acesse: http://www.camaramontemor.sp.gov.br/autenticador - Utilize a chave YP2-82024-UIm

V - prejudicar ou causar risco a projetos de pesquisa e desenvolvimento científico ou tecnológico, assim como a sistemas, bens, instalações ou áreas de interesse estratégico Municipal;

VI - pôr em risco a segurança de instituições ou de altas autoridades Municipais e seus familiares, ou autoridades nacionais e estrangeiras em trânsito no Município;

VII - comprometer atividades de inteligência, bem como de investigação ou fiscalização em andamento.

Art. 61. Os prazos máximos de restrição de acesso à informação, conforme a classificação prevista no artigo 60, começam a contar a partir da data de sua produção e são aqueles estabelecidos na Lei nº 12.527/11.

§ 1º Caberá à Mesa Diretora da Câmara rever, no máximo a cada quatro anos, a classificação de informações classificadas como ultrassecretas ou secretas.

§ 2º A não deliberação sobre a revisão, no prazo previsto no § 1º, implicará a desclassificação automática das informações.

§ 3º A prorrogação de sigilo, por uma única vez, da informação classificada como ultrassecreta, ficará a cargo da Mesa Diretora, que deverá verificar a permanência dos critérios previstos no artigo 60.

Art. 62. Alternativamente aos prazos previstos na Lei Federal 12.527/2011, poderá ser estabelecida como termo final de restrição de acesso à ocorrência de determinado evento, desde que este ocorra antes do transcurso do prazo máximo de classificação.

Art. 63. Transcorrido o prazo de classificação ou consumado o evento que defina o seu termo final, a informação tornar-se-á, automaticamente, de acesso público, ressalvadas as de natureza pessoal.

Art. 64. Para a classificação da informação em determinado grau de sigilo, deverá ser observado o interesse público da informação e utilizado o critério menos restritivo possível, considerados:

I - a gravidade do risco ou dano à segurança, previstos no artigo 60;

II - o prazo máximo de restrição de acesso ou o evento que defina o seu termo final.

Art. 65. Mediante provocação, a classificação de dados e informações será reavaliada pela Mesa Diretora da Câmara Municipal, com vistas à sua desclassificação ou à redução do prazo de sigilo.

§1º Estipula-se o prazo de 20 dias, a partir da provocação, para que a Mesa Diretora, ouvidos o Serviço de Ouvidoria e Transparência e a Diretoria Jurídica, se posicione em relação ao pedido de desclassificação ou redução do sigilo.

Documento Assinado Digitalmente - Para conferir a autenticidade desse documento acesse: http://www.camaramontemor.sp.gov.br/autenticador - Utilize a chave YP2-82024-UIm

§2º Na reavaliação a que se refere o caput deste artigo deverão ser examinadas a permanência dos motivos do sigilo e a possibilidade de danos decorrentes do acesso ou da divulgação da informação.

§3º Na hipótese de redução do prazo de sigilo da informação, o novo prazo de restrição manterá como termo inicial a data da sua produção.

Art. 66. Serão publicados, anualmente, no site oficial da Câmara:

I - rol das informações que tenham sido desclassificadas nos últimos 12 (doze) meses;

II - rol de documentos classificados em cada grau de sigilo, com identificação para referência futura, a ser elaborado pela Comissão de Avaliação de Documentos.

SEÇÃO I

Das Informações Sigilosas

Art. 67. Não se dará acesso a informações protegidas por hipóteses legais de sigilo e de segredo de justiça, bem como de segredo industrial decorrente da exploração direta de atividade econômica pelo Estado ou por pessoa física ou entidade privada que tenha qualquer vínculo com o Poder Público.

§1° Havendo dúvida, por parte do Serviço de Ouvidoria e Transparência, quanto ao caráter sigiloso ou pessoal da informação, deverá ser formulada consulta formal à Diretoria Jurídica, que responderá no prazo de 10 (dez) dias.

§2° Quando não for autorizado acesso integral à informação por ser ela parcialmente sigilosa, é assegurado o acesso à parte não sigilosa por meio de certidão, extrato ou cópia com ocultação da parte sob sigilo.

SEÇÃO II

Das Informações Pessoais

Art. 68. É informação pessoal aquela relacionada à pessoa natural identificada ou identificável.

Art. 69. As informações pessoais terão o tratamento previsto no art. 31 da Lei Federal nº 12.527/11.

Parágrafo único. O tratamento das informações pessoais não impede a divulgação de dados estatísticos ou consolidados.

Art. 70. As informações reguladas nesta seção serão fornecidas a autoridade pública nos casos em que exista previsão legal para tal prerrogativa e, em qualquer hipótese, quando em atendimento à requisição do Poder Judiciário.

Documento Assinado Digitalmente - Para conferir a autenticidade desse documento acesse: http://www.camaramontemor.sp.gov.br/autenticador - Utilize a chave YP2-82024-UIm

Art. 71. Para ter acesso à informação diretamente relacionada à sua pessoa, o usuário deverá ser identificado através do fornecimento de documentação autêntica e oficial.

SEÇÃO III

Das Disposições Comuns às Informações Sigilosas e Pessoais

Art. 72. A Câmara responde diretamente pelos danos causados em decorrência da divulgação não autorizada ou utilização indevida de informações sigilosas ou pessoais, cabendo ao Legislativo apurar a responsabilidade funcional nos casos de dolo ou culpa para o exercício do respectivo direito de regresso, sem prejuízo das demais penalidades cabíveis.

Parágrafo único. O disposto neste artigo aplica-se à pessoa física ou entidade privada que, em virtude de vínculo de qualquer natureza com órgãos ou entidades, tenha acesso à informação sigilosa ou pessoal e a submeta a tratamento indevido.

TÍTULO IV

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS DO SERVIÇO DE OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA

Art. 73. Regulamentações internas poderão, ouvido o Serviço de Ouvidoria e Transparência, estabelecer normas complementares, especialmente relacionadas ao acesso à informação, à transparência e à participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos.

Art. 74. Atos próprios, do Serviço de Ouvidoria e Transparência, farão a designação dos integrantes para atuar em projetos e tarefas específicas, desde que relacionadas às atribuições precípuas do órgão.

Art. 75. O não atendimento a recomendações expedidas pelo Serviço de Ouvidoria e Transparência, nos seus diversos âmbitos de atuação, será de responsabilidade da autoridade competente.

Art. 76. Esta Resolução entra em vigor na data da sua publicação e revoga a Resolução nº 02 de 11 de julho de 2017.

Câmara Municipal de Monte Mor, 25 de setembro de 2024.

Assinado Digitalmente Por: Altran
José Farias Lima
CPF: **********

Data:25.09.2024

ALTRAN
Presidente

(Resolução nº 09/2024 – fl. 22)

Publicada na Secretaria da Câmara Municipal de Monte Mor em 25 se setembro de 2024.

Assinado Digitalmente Por: Alexandre Camargo Santana
CPF: **********

Data:25.09.2024

ALEXANDRE CAMARGO SANTANA
Diretor Geral

Documento Assinado Digitalmente - Para conferir a autenticidade desse documento acesse: http://www.camaramontemor.sp.gov.br/autenticador - Utilize a chave YP2-82024-Ulm