CÂMARA MUNICIPAL DE MIRACATU

Av. Washington Luis, 200 - Estação - CEP 11.850-000 - Miracatu/SP
Telefax: (13) 3847-1299 / 3847-3033
E-mail: camara@miracatu.sp.leg.br
Site: www.miracatu.sp.leg.br

RESOLUÇÃO Nº 02/19

AUTORIA: MESA DA CÂMARA MUNICIPAL

"Cria a Ouvidoria na Câmara Municipal de Miracatu e dá outras providências"

SUELI TIEMI TANAKA DE MATOS, Presidente da Câmara Municipal de Miracatu, no uso de suas atribuições legais, faz saber que a Câmara aprovou e ele promulga a seguinte Resolução:

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Fica criada a Ouvidoria na estrutura administrativa da Câmara Municipal de Miracatu, como meio de interlocução com a sociedade e usuários de serviço público, constituindo-se em um canal aberto para o recebimento de manifestações e quaisquer outros encaminhamentos relacionados às suas atribuições e competências.

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

I - usuário - 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 - agente público - quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração; e

IV - manifestações - reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

Parágrafo único. O acesso do usuário a informações será regido pelos termos da Lei no 12.527, de 18 de novembro de 2011 e da norma regulamentadora interna desta Câmara Municipal.

Art. 3º Os serviços públicos e o atendimento do usuário serão realizados de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.

CAPÍTULO II

DA OUVIDORIA

Art. 4º A Ouvidoria é composta de um Ouvidor, que será designado pela Mesa da Câmara Municipal dentre os servidores da Casa.

§ 1º - A Mesa poderá designar um Ouvidor Substituto, que assumirá as funções do ouvidor em seus impedimentos e ausências.

§ 2º - A função do servidor designado par Ouvidor ou Ouvidor Sub stituto não será gratificada .

Art. 5º Compete à Ouvidoria:

I - promover a participação do usuário na Câmara Municipal de Miracatu, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;

III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos na Lei Federal nº 13.460/2017;

V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações da Lei Federal nº 13.460/2017;

VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário

perante a Câmara Municipal de Miracatu, encaminhando as respostas quando for o caso;

VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e a Câmara Municipal de Miracatu, sem prejuízo de outros órgãos competentes;

VIII - elaborar, anualmente, relatório de gestão da ouvidoria, que consolidará as informações mencionadas no inciso VI, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos;

Art. 6º O relatório de gestão de que trata o inciso VIII do art. 5º conterá:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes; e

IV - as providências adotadas pela Câmara Municipal nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

I - encaminhado à Mesa Diretora;

II - disponibilizado integralmente na internet.

Art. 7º 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, salvo no caso de manifestação anônima.

§1º Observado o prazo previsto no caput, a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos da Câmara Municipal de Miracatu e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

§ 2º O não cumprimento do prazo previsto no parágrafo anterior deverá ser comunicado à Mesa da Câmara Municipal.

Art. 8º A Mesa da Câmara Municipal assegurará à Ouvidoria apoio físico, técnico e administrativo necessários ao desempenho de suas atividades.

Parágrafo único: Para plena eficácia da Ouvidoria, o Presidente da Câmara deverá incentivar e propiciar aos servidores oportunidades de capacitação e aperfeiçoamento para o desenvolvimento das suas atividades.

Av. Washington Luis, 200 - Estação - CEP 11.850-000 - Miracatu/SP
Telefax: (13) 3847-1299 / 3847-3033
E-mail: camara@miracatu.sp.leg.br
Site: www.miracatu.sp.leg.br

CAPÍTULO III

DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 9º Será criado um canal no site oficial da Câmara Municipal para viabilizar protocolo das solicitações via rede mundial de computadores.

§ 1º Os dados do interessado serão cadastrados em um sistema desenvolvido para a Ouvidoria, salvo em caso de manifestação anônima.

§ 2º O Ouvidor dará satisfação ao cidadão quanto às medidas tomadas, salvo quando for comunicada de forma anônima.

Art. 10º Com periodicidade mínima anual será publicado quadro geral dos serviços públicos prestados especificando a autoridade administrativa a quem estão subordinados ou vinculados.

Art. 11. A Mesa Diretora da Câmara Municipal baixará os atos complementares necessários ao desempenho de atividades da Ouvidoria.

Art. 12. As despesas com a execução desta Resolução correrão por conta de verba própria do orçamento vigente, suplementadas se necessário.

Art. 13. Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação.

Miracatu, 08 de maio de 2019

Sueli Tiemi Tanaka de Matos
Presidente