

## RESOLUÇÃO Nº 199, DE 3 DE DEZEMBRO DE 2019.

Dispõe sobre a criação, a estrutura e o funcionamento da Ouvidoria Parlamentar da Câmara Municipal de Cláudio/MG e dá outras providências.

O Povo do Município de Cláudio, por seus representantes, aprovou e eu, Presidente da Câmara, nos termos regimentais, promulgo a seguinte Resolução:

Art. 1º Fica criada a Ouvidoria do Poder Legislativo do Município de Cláudio/MG, na forma desta Resolução, com o objetivo de contribuir para elevar, continuamente, os padrões de transparência, presteza e segurança das atividades desenvolvidas na Instituição e o fortalecimento da cidadania.

Parágrafo único. A Ouvidoria Parlamentar da Câmara Municipal de Cláudio/MG funcionará vinculada à Presidência desta Casa.

Art. 2º A Ouvidoria Parlamentar é um órgão de interlocução entre o Poder Legislativo Municipal, o cidadão e a sociedade, constituindo-se em um canal aberto para o recebimento de reclamações, denúncias, sugestões, elogios e quaisquer outras manifestações, desde que relacionados à Câmara Municipal de Cláudio/MG.

Art. 3º São atribuições da Ouvidoria Parlamentar:

I - promover a participação do cidadão junto à Câmara Municipal em cooperação com outros órgãos da administração voltados à 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. 4º Compete à Ouvidoria Parlamentar, no exercício de suas atribuições institucionais:

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

a) sugestões, críticas, reclamações, elogios, solicitação de informações ou denúncias atinentes às atividades legislativas e administrativas da Câmara Municipal;

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

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 n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011;

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 preservação 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 Legislativa;

XII - facilitar o amplo acesso do usuário aos servidores 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 - acompanhar as manifestações encaminhadas por organismos da sociedade civil à Câmara Municipal; e

XV - 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 Após a resposta conclusiva, será encaminhado ao usuário pesquisa de satisfação do serviço, conforme o Anexo I da presente resolução.

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

§ 4º É responsabilidade da Ouvidoria Parlamentar:

I - elaborar o conteúdo da Carta de Serviços ao Usuário, nos termos previstos no art. 7º da Lei Federal n.º 13.460, de 26 de junho de 2017, com as respectivas atualizações; e

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

Art. 5º A Ouvidoria Parlamentar será composta por servidor designado para o cumprimento das atividades administrativas pertinentes, sob a coordenação de um Ouvidor-Geral, que será designado

pelo Presidente da Câmara Municipal, dentre os vereadores da Casa, com o mandato, a partir do ano de 2021, de dois anos, sendo inadmissível a recondução.

§ 1º O Presidente da Câmara deverá designar um vereador como Ouvidor Substituto, que assumirá as funções do Ouvidor-Geral em seus impedimentos e ausências.

§ 2º O servidor designado na forma do **caput** deste artigo ficará responsável pelo gerenciamento técnico do Sistema de Informações ao Cidadão e atenderá às demais atribuições indicadas pelo Ouvidor-Geral, relacionadas ao funcionamento administrativo e operacional da Ouvidoria Parlamentar.

§ 3º A designação do Ouvidor-Geral e do Ouvidor Substituto será anual, sem possibilidade de recondução, para o exercício do ano de 2020.

Art. 6º Não poderá ser escolhido para exercer as atividades junto à Ouvidoria o servidor que tenha sido nos últimos cinco anos:

I - responsabilizado por atos julgados irregulares, pelo Tribunal de Contas do Estado ou pelo Poder Judiciário;

II - punido por ato lesivo ao patrimônio público, em processo disciplinar, por decisão da qual não caiba recurso na esfera administrativa, em qualquer esfera de governo;

III - Condenado em processo criminal:

a) por crime contra o patrimônio;

b) por crime contra a Administração Pública;

c) por crime contra o Sistema Financeiro Nacional; e

d) por prática de ato de improbidade administrativa.

Parágrafo único. O servidor integrante da Ouvidoria que vier a ter, contra si, a aplicabilidade de qualquer das penalidades previstas neste artigo, ficará automaticamente destituído da função.

Art. 7º O Ouvidor-Geral, no exercício de suas funções, poderá:

I - requisitar informações ou cópias de documentos a qualquer órgão ou servidor da Câmara Municipal;

II - solicitar a qualquer órgão informações e cópias de documentos necessários ao desenvolvimento de suas atribuições regimentais, através da Presidência da Câmara Municipal.

§ 1º Os órgãos internos da Câmara Municipal terão prazo de até vinte dias para responder às requisições e solicitações feitas pelo Ouvidor-Geral, prazo este que poderá ser prorrogado, a seu critério, em razão de complexidade do assunto.

§ 2º O não cumprimento do prazo previsto no § 1º deverá ser comunicado ao Presidente da Câmara Municipal.

Art. 8º São atribuições exclusivas do Ouvidor-Geral:

I - exercer suas funções com independência e autonomia, visando garantir o direito da 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 - solicitar à Presidência da Câmara o encaminhamento de procedimentos às autoridades competentes:

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

VIII - promover estudos e pesquisas objetivando o aprimoramento da prestação dos serviços da Ouvidoria;

IX - elaborar relatório trimestral e anual das atividades da Ouvidoria para encaminhamento à Mesa Diretora, disponibilizando-os para conhecimento dos cidadãos;

X - incentivar e propiciar aos servidores da Ouvidoria oportunidades de capacitação e aperfeiçoamento de suas atividades;

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

XII - propor ao Presidente da Câmara Municipal a elaboração de palestras, seminários e eventos técnicos com temas relacionados às atividades da Ouvidoria.

Parágrafo único. Todos os dados colhidos deverão ser mantidos em sigilo, pelo Ouvidor, inclusive após o exercício da sua função.

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 - aplicativo da Câmara Municipal de Cláudio;

III - telefone tarifado;

IV - serviço de atendimento pessoal; e

V - recebimento de manifestação, por meio de correio ou outro meio identificado para esse fim.

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

§ 2º A identificação do requerente não conterà 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, previsto no § 4º, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá, a Ouvidoria Parlamentar, 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-Geral, as informações recebidas, cabendo, à Câmara, disponibilizar uma sala específica 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 A quantidade de manifestações recebidas será controlada pelo Ouvidor-Geral, detalhando-as por elogios, denúncias, solicitações, reclamações e sugestões, sendo elaborado relatório de gestão, anualmente, pela Ouvidoria Parlamentar, para encaminhamento à Presidência e respectiva divulgação, até o dia 15 de janeiro do ano subsequente.

Art. 10. A Ouvidoria Parlamentar receberá e registrará as manifestações que pela descrição dos fatos forneçam indícios de procedência do fato denunciado.

Parágrafo único. Caso não haja indícios de procedência do fato denunciado, o Ouvidor-Geral deverá arquivá-la, fundamentando sua decisão, que será disponibilizado, para acesso público, no canal da Ouvidoria Parlamentar, junto ao site da Câmara Municipal.

Art. 11. A Presidência da Câmara Municipal assegurará autonomia à Ouvidoria Parlamentar, mediante apoio logístico, tecnológico e administrativo e operacional necessários ao desempenho de suas atividades.

Art. 12. A Mesa da Câmara Municipal editará os atos necessários a fiel execução das medidas previstas na presente Resolução, por meio de resolução de mesa.

Art. 13. Subsidiariamente ao disposto nesta Resolução, serão observados:

I - a Lei Federal nº 12.527, de 2011;

II - a Lei Federal nº 13.460, de 2017; e

III - Regimento Interno da Câmara Municipal de Cláudio/MG.

Art. 14. As despesas decorrentes da presente Resolução correrão à conta da dotação orçamentária própria.

Art. 15. Esta resolução entra em vigor na data de sua publicação, produzindo efeitos a partir de 1º de janeiro de 2020.

Cláudio (MG), 3 de dezembro de 2019.

CLÁUDIO TOLENTINO  
Presidente

ROSEMARY RODRIGUES ARAÚJO OLIVEIRA  
1ª Secretária