



Câmara Municipal de Iracemópolis

Estado de São Paulo

RESOLUÇÃO Nº. 135, DE 05 DE SETEMBRO DE 2017.

Ementa: “*Institui a Ouvidoria da Câmara Municipal de Iracemópolis*”.

Autor: Mesa da Câmara.

ELAINE APARECIDA DE OLIVEIRA ALVES, Presidente da Câmara Municipal de Iracemópolis:

Considerando a importância das manifestações dos cidadãos para o aperfeiçoamento do controle da aplicação dos recursos públicos;

Considerando a necessidade de instituir um canal de comunicação mais participativo com o cidadão;

Considerando o dever de garantir a qualidade dos serviços prestados à sociedade;

Considerando a conveniência de incluir nesta Resolução os serviços do “Fale Conosco” e do “Serviço de Informação ao Cidadão – SIC”; e

Usando das atribuições que me são conferidas por Lei, nos termos do art. 63 e art. 116, § 1º, inciso XI do Regimento Interno, faço saber que a Câmara Municipal de Iracemópolis aprovou e eu promulgo a seguinte Resolução:

Art. 1º - Fica instituída a Ouvidoria da Câmara Municipal de Iracemópolis, vinculada à Presidência, como instrumento de comunicação e participação do cidadão no aperfeiçoamento dos serviços prestados por este Legislativo à sociedade.

Art. 2º - É garantido a todo interessado o direito de utilizar os canais de comunicação estabelecidos pela Ouvidoria, para apresentar solicitações, informações,



Câmara Municipal de Iracemápolis

Estado de São Paulo

reclamações e sugestões, apontar disfunções ou, ainda, arrazoar e sugerir modificações no que concerne aos serviços públicos prestados pela Câmara Municipal.

Art. 3º - A Ouvidoria poderá ser acessada pela Internet, ininterruptamente, no endereço eletrônico da Câmara Municipal (<http://www.camarairacemapolis.sp.gov.br>), e, durante o expediente, no 2º andar do edifício da Câmara Municipal, junto à Secretaria Administrativa, situada na Praça da Matriz, nº 104, Centro, sem prejuízo do acesso para fins de orientação por telefone ou qualquer outro meio de comunicação.

Art. 4º - São canais de comunicação da Ouvidoria o Serviço de Informação ao Cidadão regulamentado pelo **ATO DA PRESIDÊNCIA Nº. 11, DE 09 DE JUNHO DE 2017**, em atenção à Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e o Fale Conosco, que a partir desta Resolução passa a ser um canal único e centralizado.

Art. 5º - Quando a demanda envolver assuntos técnicos e específicos, a Ouvidoria, após a análise do seu teor, a encaminhará ao setor competente, para esclarecimentos a respeito do quanto foi solicitado.

Art. 6º - São atribuições da Ouvidoria:

I – exercer a função de representante do cidadão, contribuindo para a participação da sociedade na gestão pública;

II – processar o recebimento, a triagem, a classificação, o atendimento ou distribuição às áreas competentes das demandas encaminhadas à Ouvidoria;

III - disponibilizar as informações de interesse público;

IV – facilitar o acesso aos serviços prestados ao cidadão, simplificando seus procedimentos;



Câmara Municipal de Iracemápolis

Estado de São Paulo

V – receber sugestões, críticas, reclamações, elogios ou questionamentos sobre serviços prestados pela Câmara Municipal;

VI – divulgar seus serviços no cumprimento de seu papel institucional junto à sociedade;

VII – identificar problemas no atendimento ao usuário;

VIII – processar os pedidos de acesso à informação de que trata a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

IX – registrar, classificar e controlar a tramitação interna das demandas recebidas por tema, assunto, datas de recebimento e resposta, bem como outras catalogações consideradas necessárias, utilizando sistema eletrônico para tal fim desenvolvido;

X – atuar na prevenção e solução de conflitos envolvendo usuários dos serviços;

XI – fortalecer a imagem institucional desta Câmara Municipal junto à sociedade;

XII – promover o intercâmbio de informações e manifestações com outras Ouvidorias;

XIII – exercer suas atividades em estrita observância às competências regimentais em vigor;

XIV – cumprir as determinações da Presidência, bem como as deliberações do Plenário;

XV – elaborar relatórios trimestral e anual das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria.



Câmara Municipal de Iracemópolis

Estado de São Paulo

Parágrafo único. Quando a comunicação contiver por objeto matéria que não se enquadre na hipótese descrita no inciso V, a Ouvidoria orientará o autor sobre o encaminhamento mais adequado para a sua demanda.

Art. 7º - A Ouvidoria será composta por equipe formada por servidores de Carreira, designados pela Presidência, ficando todos igualmente responsáveis pelas atividades administrativas e atribuições da Ouvidoria.

Parágrafo primeiro. Em seus afastamentos, ausências e impedimentos, será designado substituto.

Parágrafo segundo. Será concedida uma gratificação de 10 (dez por cento) sobre o valor da Classe para os servidores da Câmara que desenvolverem as atividades e funções da Ouvidoria.

Art. 8º - Compete aos Servidores da Ouvidoria:

I – coordenar, administrar e avaliar as atividades da Ouvidoria, observando e fazendo observar o cumprimento da legislação e das normas específicas;

II – orientar os serviços relativos às atividades da Ouvidoria, assegurando a sua uniformização, eficiência, coerência e zelar pelo controle de sua qualidade;

III – apresentar a Presidência relatórios das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria;

IV – propor a realização de cursos e seminários;

V – impedir a utilização política-partidária dos instrumentos sob sua coordenação;



Câmara Municipal de Iracemápolis

Estado de São Paulo

VI – encaminhar à Presidência queixas, críticas, reclamações, informações e observações sobre procedimentos de servidores e Vereadores, nos termos regimentais; e

VII – dar conhecimento a Presidência, quando as informações recebidas requeiram ações de caráter emergencial, que representem grave risco ao erário.

Art. 9º - As despesas provenientes desta Resolução serão custeadas pela correta dotação consignada no Orçamento vigente e nas demais dotações próprias do orçamento de 2017.

Art. 10 - Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário.

Plenário Vereador Benedito Alves de Oliveira, aos 05 de setembro de 2017.

ELAINE APARECIDA DE OLIVEIRA ALVES

Presidente