



CÂMARA MUNICIPAL DE JABOTICATUBAS

Rua Dom Carlos de Vasconcelos, 241 – centro – Jaboticatubas/MG Cep 35.830-000

PUBLICADO

21/03/2025

RESOLUÇÃO Nº 004/2025

Local da publicação

Câmara Municipal

CRIA A OUVIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL DE JABOTICATUBAS E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

[Assinatura]
Ass. Responsável

A Câmara Municipal de Jaboticatubas, no uso de suas atribuições legais, faz saber que aprovou e a Mesa Diretora promulga a seguinte Resolução:

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º - Fica criada no âmbito da Câmara Municipal de Jaboticatubas, vinculada à Mesa Diretora, a Ouvidoria da Câmara.

Parágrafo único - A Ouvidoria é um órgão de interlocução permanente entre o Poder Legislativo Municipal e a sociedade, constituindo-se em um canal aberto para o recebimento de manifestações, denúncias, reclamações, solicitações, informações, sugestões, críticas, elogios e quais outras manifestações, desde que relacionadas ao funcionamento da Câmara Municipal de Jaboticatubas.

Art. 2º - Para os efeitos desta norma considera-se:

I – ouvidoria: instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública;

II – reclamação: demonstração de insatisfação relativa à política pública ou serviço público;

III – denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos competentes;

IV – elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre a política ou o serviço público oferecido ou atendimento recebido;

V – sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos;

VI – solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração;

VII – identificação: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica;

VIII – decisão administrativa final: ato administrativo mediante o qual órgão ou entidade manifesta-se acerca da procedência ou improcedência de matéria, apresentando solução ou comunicando da sua impossibilidade;

IX – serviços públicos: atividades exercidas pela Administração pública direta, indireta, e fundacional ou por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato, ou convênio.

[Assinatura]



CÂMARA MUNICIPAL DE JABOTICATUBAS

Rua Dom Carlos de Vasconcelos, 241 – centro – Jaboticatubas/MG Cep 35.830-000

X – política pública: conjunto de programas, ações e atividades desenvolvidas pelo Estado direta ou indiretamente, com a participação de entes públicos ou privados, que visam assegurar determinado direito de cidadania, de forma difusa ou para determinado segmento social, cultural, étnico ou econômico.

CAPÍTULO II

DA COMPOSIÇÃO E COMPETÊNCIA DA OUVIDORIA

Art. 3º- A Ouvidoria da Câmara 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 servidores integrantes da equipe de assessoramento, sem acréscimos na renumeração.

§ 1º - O Presidente da Câmara deverá designar um 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 da Câmara.

§ 3º - A designação do Ouvidor-Geral e do Ouvidor Substituto será anual, com possibilidade de recondução.

Art. 4º- Compete à ouvidoria:

I – receber e analisar as manifestações que lhe forem dirigidas, em especial, sugestões, críticas, reclamações, elogios, solicitação de informação ou denúncias atinentes às atividades legislativas e administrativas da Câmara Municipal de Jaboticatubas;

II– disponibilizar as informações de interesse público;

III– orientar os cidadãos sobre os meios de formalização das manifestações que lhe forem dirigidas;

IV– identificar problemas no atendimento ao usuário;

V– processar os pedidos de acesso à informação de que trata a Lei Federal nº 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 prevenção e solução de conflitos envolvendo os usuários dos serviços;

VIII– dar prosseguimento às manifestações recebidas e responder ao usuário quanto às providências adotadas em decorrência de sua manifestação;



CÂMARA MUNICIPAL DE JABOTICATUBAS

Rua Dom Carlos de Vasconcelos, 241 – centro – Jaboticatubas/MG Cep 35.830-000

IX– manter cadastro atualizado dos cidadãos, autoridades, entidades e associações, para envio de correspondências;

X– facilitar o amplo acesso do usuário aos serviços que oferece, simplificando os procedimentos e orientando sobre os meios de formalização das manifestações que pretendem formular;

XI– auxiliar a Mesa Diretora na tomada de medidas necessárias para sanar eventuais irregularidades, ilegalidades e abusos constatados;

XII– auxiliar a Mesa Diretora na tomada de medidas necessárias à regularidade dos trabalhos institucionais e administrativos da Casa Legislativa.

XIII - 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

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

Art. 5º- 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 de Jaboticatubas na internet, contendo formulário específico para o registro de manifestações;

II – Telefone, em que a manifestação será reduzida a termo;

III - Serviço de atendimento pessoal;

IV - Recebimento de manifestações, por meio de correio ou outro meio identificado para esse fim.

CAPÍTULO III

DO RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES

Seção I

Das regras gerais para tratamento de manifestações

Art. 6º- A Ouvidoria deverá receber, analisar, distribuir para as áreas competentes e acompanhar as respostas das áreas competentes, que deverão ser 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- É vedado à ouvidoria impor ao usuário qualquer exigência relativa à motivação da manifestação.



CÂMARA MUNICIPAL DE JABOTICATUBAS

Rua Dom Carlos de Vasconcelos, 241 – centro – Jaboticatubas/MG Cep 35.830-000

§4º- 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.

Art. 7º- As manifestações serão apresentadas, preferencialmente em meio eletrônico, por meio do sistema informatizado de que trata o inciso I do art. 6º desta Resolução.

§ 1º- A ouvidoria assegurará que o acesso ao sistema de que trata o caput esteja disponível na página principal de seu Portal na rede de computadores.

§ 2º- Sempre que recebida em meio físico, os órgãos e entidades deverão digitalizar a manifestação e promover a sua inserção imediata no sistema a que se refere o caput.

§ 3º- A ouvidoria que receber manifestações que não se encontrem no âmbito de suas atribuições deverá encaminhá-las para a unidade competente.

Art. 8º- A ouvidoria deverá certificar-se da apresentação de resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até trinta dias contados do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa da área responsável.

§ 1º- Os prazos indicados no caput poderão ser reduzidos em virtude de normas regulamentadoras específicas.

§ 2º- Recebida a manifestação, a ouvidoria deverá realizar análise prévia e, caso necessário, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

§ 3º- Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, em até 30 dias a contar do recebimento 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.

§ 4º- 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.

§ 5º- A ouvidoria deverá certificar-se da tomada de providências pelas áreas responsáveis, as quais deverão responder dentro do prazo de até (20) vinte dias, contados do recebimento no setor, prorrogáveis por igual período mediante justificativa expressa, sem prejuízo de norma que estabeleça prazo inferior.

Art. 9º- A Ouvidoria assegurará ao usuário a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação, nos termos do art. 31 da Lei 12.527, de 2011.

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, da sugestão e das denúncias

Art. 10 - 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.

Art. 11- A reclamação recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

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

Art. 12- 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. 13- A ouvidoria 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 apuradas mediante procedimento preliminar de investigação.

Art. 14. A denúncia recebida será tratada caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à administração pública chegar a tais elementos.

§1º No caso da denúncia, entende-se por conclusiva a resposta que contenha informação 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.

§2º Os órgãos apuratórios administrativos internos encaminharão à ouvidoria o resultado final do procedimento de apuração da denúncia, a fim de dar conhecimento ao manifestante acerca dos desdobramentos de sua manifestação.

§3º As unidades setoriais deverão informar à Mesa Diretora a ocorrência de denúncia por ato praticado por agente público, ocupante de cargo em comissão ou função de confiança.

CAPÍTULO IV

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 15 - A Presidência da Câmara Municipal assegurará autonomia à Ouvidoria da Câmara, mediante apoio logístico, tecnológico e administrativo e operacional necessários ao desempenho de suas atividades.

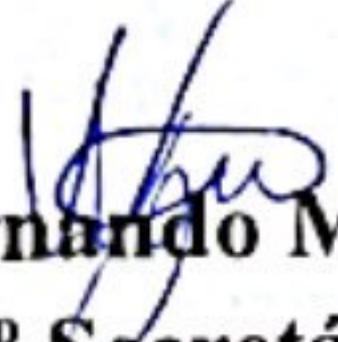
Art. 16 - A Mesa da Câmara Municipal editará os atos necessários a fiel execução das medidas previstas na presente Resolução.

Art. 18 - As despesas decorrentes desta Resolução, caso se façam necessárias, serão supridas por dotação própria do orçamento da Câmara Municipal.

Art. 19 – Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Plenário da Câmara Municipal de Jaboticatubas, 21 de março de 2025.


Paulo Rodrigues dos Santos
Presidente da Câmara Municipal


Walisson Fernando Marques Avelar
1º Secretário