



ESTADO DE SÃO PAULO - BRASIL

ATO DA MESA Nº3/2014

**ESTABELECE NORMAS PARA O
FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA
DA CÂMARA MUNICIPAL.**

**A MESA DA CÂMARA MUNICIPAL DE LIMEIRA,
ESTADO DE SÃO PAULO;**

USANDO das atribuições que lhe são conferidas por Lei;

CONSIDERANDO o disposto nos artigos 22 e 23 do Regimento Interno da Câmara Municipal de Limeira;

CONSIDERANDO as disposições da Lei nº. 12.527 de 18 de novembro de 2011, que regula o acesso a informações de entes públicos;

CONSIDERANDO a necessidade de regulamentação das competências, do funcionamento e dos procedimentos afim de solidificar a Ouvidoria como canal de comunicação e participação democrático, autônomo e independente, se autorizar o fornecimento de selos para diversos segmentos da Câmara Municipal de Limeira, tudo em consonância com a normalidade e a continuidade administrativa que deve imperar no serviço público;

RESOLVE:

Art. 1º A Ouvidoria da Câmara Municipal de Limeira tem por finalidade, com vistas à promoção do exercício da cidadania, receber, encaminhar e acompanhar reclamações, denúncias e sugestões relativas ao funcionamento do Poder Legislativo Municipal, sem prejuízo das competências específicas de outros departamentos.

Art. 2º Compete à Ouvidoria da Câmara Municipal de Limeira:

I - receber, analisar, encaminhar e acompanhar as manifestações da sociedade civil dirigidas à Câmara Municipal;

II - organizar os canais de acesso do cidadão à Câmara Municipal,

III - orientar os cidadãos sobre os meios de formalização de manifestações dirigidas à Ouvidoria;

IV - fornecer informações, material educativo e orientar os cidadãos quando as manifestações não forem de competência da Ouvidoria da Câmara Municipal;

VII - auxiliar na divulgação dos trabalhos da Câmara Municipal, dando conhecimento dos mecanismos de participação social.

VIII - Organizar e manter atualizado arquivo da documentação relativa a todas as manifestações tramitadas contendo os encaminhamentos, resposta e conclusões.

Art. 3º Para usufruir dos serviços da Ouvidoria, todas as manifestações devem conter os seguintes dados:

- I - identificação do manifestante;
- II - endereço completo;
- III - meios de contato (fone ou e-mail);
- IV - Descrição da Manifestação;
- V - Forma de resposta (carta ou e-mail).

Art. 4º O ouvidor mediante despacho fundamentado remeterá ao arquivo as comunicações não identificadas.

Art. 5º A Ouvidoria não dispõe de poderes correccionais, não substitui nem interfere nas atribuições da Corregedoria.

Art. 6º O Ouvidor, para o exercício de suas funções, terá as seguintes prerrogativas:

I - requisitar informações às unidades que executam o serviço alvo da manifestação, encaminhando via processo devidamente protocolado ao Secretário responsável.

II - solicitar documentos necessários ao desenvolvimento de suas atribuições, por intermédio da Presidência da Câmara Municipal.

§ 1º As unidades e servidores da Câmara Municipal terão prazo de 15 (quinze) dias para responder às solicitações encaminhadas pela Ouvidoria, prazo este que poderá ser prorrogado por 10 (dez) dias em função da complexidade do assunto.

§ 2º O descumprimento do prazo ou a ausência de resposta deverá ser comunicado ao Presidente da Câmara Municipal.

Art. 7º São atribuições 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 sobre os dados dos usuários dos serviços da Ouvidoria;

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

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 - elaborar relatório mensal e anual das atividades da Ouvidoria para encaminhamento à Presidência, disponibilizando-os para conhecimento dos cidadãos;

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

Ouvidoria;

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

Art. 8º A Ouvidoria encaminhará resposta ao cidadão no prazo máximo de 20 (vinte) dias, a contar do recebimento da manifestação, informando as providências e encaminhamentos adotados.

Parágrafo único. O prazo mencionado no “caput” poderá ser prorrogado de acordo com a complexidade do assunto, sendo o cidadão devidamente informando sobre a prorrogação.

Art. 9º A recusa injustificada ou retardamento indevido do cumprimento das solicitações da Ouvidoria da Câmara Municipal de Limeira implicarão na responsabilidade de quem lhe der causa.

Art. 10 Os aparelhos telefônicos da Ouvidoria deverão possibilitar a identificação das chamadas e a gravação dos diálogos. Quando possível e necessário, e desde que haja ciência do manifestante, a conversa será gravada.

Art. 11 A Câmara Municipal garantirá o acesso do cidadão à Ouvidoria por meio de canais de comunicação ágeis e eficazes, tais como:

I - acesso exclusivo à Ouvidoria por meio de página eletrônica da Câmara Municipal na rede mundial de computadores, contendo formulário específico para o registro de manifestações;

II - telefone de discagem direta gratuita - 0800;

III - serviço de atendimento pessoal;

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

Art. 12 A Câmara Municipal de Limeira dará ampla divulgação da existência da Ouvidoria e suas respectivas atividades pelos meios de comunicação utilizados pela Casa.



- Ato da Mesa nº 3/2014 -


Art. 13 As solicitações de informação recebidas pela Ouvidoria serão encaminhadas ao Serviço de Informação ao Cidadão - SIC.

Art. 14 A vista aos processos da ouvidoria se dará mediante solicitação feita por escrito e autorizada pelo Presidente da Câmara Municipal.

Art. 16 As manifestações referentes a outros órgãos serão arquivadas mediante despacho fundamentado.

CÂMARA MUNICIPAL DE LIMEIRA, aos trinta dias do mês de junho do ano de dois mil e quatorze.


RONEI COSTA MARTINS
Presidente


JOSÉ FARID ZAINÉ
Vice-Presidente


NILTON CÉSAR DOS SANTOS
1º Secretário


JOSÉ COUTO DE JESUS
2º Secretário

PUBLICADO NA SECRETARIA LEGISLATIVA DA CÂMARA MUNICIPAL DE LIMEIRA, aos trinta dias do mês de junho do ano de dois mil e quatorze.


DOUGLAS RODRIGO DA SILVA
Secretário Legislativo