



CÂMARA MUNICIPAL DE NOVA GRANADA

ESTADO DE SÃO PAULO
CNPJ Nº 51.849.693/0001-22

RESOLUÇÃO Nº 001/2020

05/02/2020

REGULAMENTA O CAPÍTULO IV DA LEI FEDERAL Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017, INSTITUINDO A OUVIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL DE NOVA GRANADA - SP.

ESRAEL VITOR MAZZO, PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL DE NOVA GRANADA, ESTADO DE SÃO PAULO, NO USO DE SUAS ATRIBUIÇÕES LEGAIS, FAZ SABER QUE A CÂMARA MUNICIPAL APROVOU E ELE PROMULGA A SEGUINTE RESOLUÇÃO:

Capítulo I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1º - Esta Resolução institui a Ouvidoria do Poder Legislativo do Município de Nova Granada, regulamentando o Capítulo IV da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, adequada às especificidades municipais.

Capítulo II DA ESTRUTURA E DO FUNCIONAMENTO

Seção I Das Atribuições e Objetivos

Artigo 2º - A Ouvidoria da Câmara Municipal de Nova Granada se presta a servir de canal de comunicação entre os usuários e a Edilidade, proporcionando aos cidadãos livre acesso para apresentar reclamações, denúncias ou sugestões relativas à qualidade e prestação de serviços administrativos no âmbito do Poder Legislativo municipal, presencial ou eletronicamente.

Parágrafo único. São atribuições precípua da Ouvidoria da Câmara Municipal:



CÂMARA MUNICIPAL DE NOVA GRANADA

ESTADO DE SÃO PAULO
CNPJ Nº 51.849.693/0001-22

- I - promover a participação do usuário nos trabalhos do Poder Legislativo granadense, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- II - acompanhar e propor formas de aperfeiçoamento na prestação dos serviços pelo Poder Legislativo, visando a garantir a sua efetividade;
- III - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios aplicáveis à participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos do Poder Legislativo;
- IV - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações da legislação aplicável;
- V - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações recebidas, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante o Poder Legislativo;
- VI - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o Poder Legislativo.

Artigo 3º - Com vistas à realização de seus objetivos, a Ouvidoria deverá:

- I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, presencialmente e pela plataforma disponibilizada no Portal da Transparência, as manifestações encaminhadas pelos usuários;
- II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Artigo 4º - O relatório de gestão de que trata o inciso II do art. 3º deverá indicar, ao menos:

- I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II - os motivos das manifestações;
- III - a análise dos pontos recorrentes;
- IV - as providências adotadas nas soluções apresentadas.



CÂMARA MUNICIPAL DE NOVA GRANADA

ESTADO DE SÃO PAULO
CNPJ Nº 51.849.693/0001-22

Parágrafo único. O relatório de gestão será encaminhado à Presidência da Câmara Municipal e disponibilizado integralmente no sítio oficial do Poder Legislativo municipal, para conhecimento por parte da população em geral.

Seção II

Da Estrutura da Ouvidoria

Artigo 5º - A Ouvidoria é composta de um Ouvidor designado pela Presidência da Câmara, devendo ser observados, cumulativamente, os seguintes requisitos:

- I - ter mais de 21 (vinte e um) anos de idade;
- II - não possuir antecedentes criminais;
- III - ser servidor ocupante de cargo do quadro de pessoal da Câmara Municipal de Nova Granada.
- IV - não acumular o exercício da função de Ouvidor com o de outra função gratificada.

Artigo 6º - O Ouvidor será designado para o exercício da função pelo período fixo de 1 (um) ano, com possibilidade de reconduções por igual período.

Parágrafo único. O Ouvidor somente poderá ser destituído antes do final do interstício previsto no caput por iniciativa do Presidente da Câmara, desde que tal ato seja fundamentado, em decorrência de conduta considerada incompatível com o exercício da função, devidamente comprovada em procedimento próprio.

Artigo 7º - O Ouvidor, no exercício de suas funções, poderá:

- I - solicitar informações ou cópia de documentos a qualquer setor ou servidor do Poder Legislativo;
- II - ter vista de todos os documentos produzidos, armazenados ou sob a guarda do Poder Legislativo, cujo acesso seja necessário ao desempenho de suas atribuições;



CÂMARA MUNICIPAL DE NOVA GRANADA

ESTADO DE SÃO PAULO
CNPJ Nº 51.849.693/0001-22

- III - requerer ou promover diligências e investigações, quando cabíveis;
- IV - requerer, de outros setores do Poder Legislativo, apoios físico, humano, técnico e administrativo necessários ao bom desempenho de suas atividades.

Parágrafo único. A recusa ou demora injustificada no atendimento às solicitações ou na adoção de providências requeridas pela Ouvidoria serão consideradas infrações administrativas, que deverão ser apenadas segundo a legislação vigente.

Seção III

Do Protocolo de Manifestações

Artigo 8º - Qualquer usuário, pessoa natural ou jurídica, poderá formular manifestação atinente ao funcionamento administrativo da Câmara Municipal perante a Ouvidoria.

§ 1º - A manifestação poderá ser apresentada em formulário padrão, disponibilizado em meio eletrônico e físico, ou por correspondência eletrônica ou física, desde que atendidos os requisitos do artigo 9º.

§ 2º - No caso de manifestação por meio eletrônico, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá a Ouvidoria requerer meio de certificação da identidade do usuário.

Artigo 9º - A manifestação válida deverá conter:

- I - nome e data de nascimento do usuário ou seu representante legal;
- II - número de Cadastro de Pessoa Física ou de Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica;
- III - especificação, de forma clara e precisa, da manifestação;
- IV - endereço físico ou eletrônico do usuário, para recebimento de comunicações ou da informação requerida.



CÂMARA MUNICIPAL DE NOVA GRANADA

ESTADO DE SÃO PAULO
CNPJ Nº 51.849.693/0001-22

§ 1º - À identificação do usuário se aplica a proteção de informações pessoais prevista na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

§ 2º - São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a Ouvidoria.

§ 3º - Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Resolução, sob pena de responsabilidade do agente público recusante.

Artigo 10 - A Ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Parágrafo único. Observado o prazo previsto no caput, a Ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos da Câmara Municipal, devendo as solicitações ser respondidas no prazo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis de forma justificada uma única vez, por igual período.

Artigo 11 - Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

Parágrafo único. A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende:

- I - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;
- II - emissão de comprovante de recebimento da manifestação;
- III - análise e obtenção de informações, quando necessário;
- IV - decisão administrativa final;
- V - ciência ao usuário.



CÂMARA MUNICIPAL DE NOVA GRANADA

ESTADO DE SÃO PAULO
CNPJ Nº 51.849.693/0001-22

Capítulo III DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 12 - Aplicam-se à Ouvidoria, no que couberem, as disposições atinentes à regulamentação da Lei de Acesso à Informação no âmbito da Câmara Municipal.

Artigo 13 - Todas as iniciativas sugeridas ou implementadas pela Ouvidoria da Câmara Municipal de Nova Granada serão de domínio público, ressalvados os casos estabelecidos em lei.

Artigo 14 - As despesas decorrentes da execução desta Resolução correrão por conta de verba própria do Poder Legislativo Municipal, suplementadas, se necessário.

Artigo 15 - Esta Resolução entra em vigor 60 (sessenta) dias após sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Nova Granada, 05 de fevereiro de 2020.


ESRAEL VITOR MAZZO
Presidente da Câmara

Registrada e publicada nesta Secretaria, na data supra.


Dibo Mussi Neto, Diretor Administrativo da Câmara Municipal.