



CÂMARA MUNICIPAL DE ARAÇARIGUAMA

ESTADO DE SÃO PAULO

PROJETO DE RESOLUÇÃO Nº 06, DE 2020

Dispõe sobre a Ouvidoria da Câmara Municipal de Araçariguama.

C M - ARAÇARIGUAMA - SP
PROJETO Nº 264/2020
EM 05/10/2020
HORA 10:35
ASS. [assinatura]

A Câmara Municipal de Araçariguama RESOLVE:

Art. 1º. Fica instituída a Ouvidoria da Câmara Municipal de Araçariguama, vinculada à Presidência, como instrumento de comunicação e participação do cidadão no aperfeiçoamento dos serviços prestados pelo Poder Legislativo municipal à sociedade.

Art. 2º. É garantido a todo interessado o direito de utilizar os canais de comunicação estabelecidos pela Ouvidoria, para apresentar solicitações, informações, 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 (<https://www.camaraaracariguama.sp.gov.br>), e, durante o expediente, na sua sede, sem prejuízo do acesso para fins de orientação por telefone ou qualquer outro meio de comunicação.

Parágrafo único. Em atenção à Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, o Serviço de Informação ao Cidadão constitui canal permanente de comunicação da Ouvidoria.

Art. 4º. 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. 5º. 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 recebidas;
- III. disponibilizar as informações de interesse público;
- IV. facilitar o acesso aos serviços prestados ao cidadão, simplificando seus procedimentos;
- 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 da Câmara Municipal perante a sociedade;
- XII. promover o intercâmbio de informações e manifestações com outras Ouvidorias;
- XIII. cumprir as determinações da Presidência; e
- XIV. elaborar relatórios semestrais das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria.

Art. 6º. As solicitações, informações, reclamações ou sugestões efetuadas terão o seguinte procedimento:



CÂMARA MUNICIPAL DE ARAÇARIGUAMA

ESTADO DE SÃO PAULO

I. somente serão processadas as solicitações, informações, reclamações e sugestões cujo pedido estiver devidamente identificado com nome, CPF/CNPJ e endereço eletrônico válido ou, pelo menos, outra forma de contato, endereço residencial, comercial ou telefone para resposta;

II. nas demandas via internet, finalizado o cadastro, o sistema gerará automaticamente um número de atendimento e senha para o interessado poder acompanhar o trâmite e a conclusão de sua solicitação, sendo que, no atendimento presencial, serão fornecidos ao interessado número e senha, tão logo seja finalizado o cadastramento no sistema;

III. após analisar as solicitações, informações, reclamações e sugestões, havendo necessidade, a Ouvidoria as encaminhará às unidades internas, para a devida instrução, fornecendo, posteriormente, a resposta aos interessados.

Parágrafo único. Quando a comunicação contiver por objeto matéria que não se enquadre na hipótese descrita no inciso V do artigo 5º, a Ouvidoria orientará o interessado sobre o encaminhamento mais adequado para a sua demanda.

Art. 7º. O Ouvidor será um servidor, ocupante de cargo de provimento efetivo, designado pelo Presidente, com mandato coincidente ao da Presidência, ficando responsável pelas atribuições da Ouvidoria.

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

Art. 8º. Compete ao Ouvidor:

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 ao Presidente relatórios das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria;

IV. propor a realização de cursos e seminários;

V. impedir a utilização político-partidária dos instrumentos sob sua coordenação;

VI. encaminhar à Presidência queixas, críticas, reclamações, informações e observações sobre procedimentos de Vereadores e servidores da Câmara Municipal;

VII. dar conhecimento ao Presidente, quando as informações recebidas requeiram ações de caráter emergencial, que representem grave risco ao erário; e

VIII. executar outras atividades afins.

Art. 9º. As atividades administrativas da Ouvidoria serão desempenhadas com o auxílio dos servidores da Secretaria da Câmara Municipal.

Art. 10. O Presidente poderá editar atos complementares necessários ao desempenho das atividades da Ouvidoria.

Art. 11. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICATIVA

O presente projeto tem por finalidade instituir a Ouvidoria da Câmara Municipal de Araçariguama, vinculada à Presidência, como instrumento de comunicação e participação do cidadão no aperfeiçoamento dos serviços prestados pelo Poder Legislativo municipal à sociedade. Destarte, busca-se dotar esta Casa dos meios necessários para o atendimento ao cidadão que busca informações ou encaminha demandas.



CÂMARA MUNICIPAL DE ARAÇARIGUAMA

ESTADO DE SÃO PAULO

Trata-se de um importante e fundamental canal de comunicação para as manifestações dos cidadãos, que certamente contribuirá para, entre outros benefícios, o aperfeiçoamento do controle da aplicação dos recursos públicos, bem como para garantir a qualidade dos serviços prestados à sociedade.

Com efeito, a criação da Ouvidoria consubstancia medida reclamada pela população araçariguamense e está em plena consonância com as modernas formas de prestação de contas e da transparência a que estão obrigadas todas as áreas da Administração Pública, conforme preceitua a nossa Lei Maior.

Diante do exposto, evidenciada a oportunidade e o relevante interesse público da medida, esperamos contar com o apoio dos nossos ilustres pares para a breve aprovação da vertente iniciativa.


Araçariguama, em 1º de outubro de 2020.


MOACYR DE GODOY NETO
Presidente


JUDIVAN SEVERINO DE FIGUEIREDO
1º Vice-Presidente


ADEMARIO JESUS MENDES
2º Vice-Presidente


JAIME RODRIGUES MOIRINHO
1º Secretário


EDMILSON ANTÔNIO DA SILVA-
BAIXINHO
2º Secretário