



# CÂMARA MUNICIPAL DE ARAÇARIGUAMA

## ESTADO DE SÃO PAULO

### RESOLUÇÃO Nº 03, DE 2020

Dispõe sobre a Ouvidoria da Câmara Municipal de Araçariguama.

*Eu, Moacyr de Godoy Neto, Presidente da Câmara Municipal de Araçariguama, faço saber que a Câmara Municipal aprovou e eu promulgo a seguinte Resolução:*

**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;



# CÂMARA MUNICIPAL DE ARAÇARIGUAMA

## ESTADO DE SÃO PAULO

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:

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





# **CÂMARA MUNICIPAL DE ARAÇARIGUAMA**

## **ESTADO DE SÃO PAULO**

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.

Araçariguama, em 13 de outubro de 2020.

**MOACYR DE GODOY NETO**  
Presidente da Câmara Municipal de Araçariguama

Registrado e publicado na Secretaria Geral da Câmara na data supra.

**JOSÉ DONIZETI DE ARAÚJO**  
Secretário Geral