

Cria a ouvidoria e regulamenta seu funcionamento no âmbito do Poder Legislativo de Dilermando de Aguiar.

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º. Fica criada e regulamentada a Ouvidoria da Câmara de Vereadores de Dilermando de Aguiar, como órgão responsável, prioritariamente, pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados pela Casa com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.

Art. 2º. A Ouvidoria é o órgão responsável, de forma prioritária, pelo acompanhamento das manifestações relativas aos processos da Câmara de Vereadores na prestação de serviços à população, conforme o inc. I do § 3º do art.37 da Constituição Federal.

Art. 3º. Para os efeitos desta Lei, considera-se:

- I – usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;
- II - serviço público: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;
- III - agente público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;
- IV - 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;
- V – manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações que tenham como objeto políticas ou serviços públicos prestados e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;
- VI - reclamação: espécie de queixa ou o protesto sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração e/ou do servidor público e a existência ou ausência de norma reguladora, sem conteúdo de requerimento.
- VII - denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo ou informação ou a acusação contra ato, pessoa ou órgão que descumpra ou não observa a norma jurídica ou o devido procedimento legal que deveria seguir ou que causa prejuízo ou dano ao patrimônio público, ou ainda que indica irregularidade na administração ou no atendimento feito pela Câmara de Vereadores;
- VIII - sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo Câmara de Vereadores ou mensagem que apresenta uma ideia ou proposta / ação considerada útil para o aprimoramento dos processos de trabalho da Câmara de Vereadores.
- IX - elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

X - solicitação de Informação: pedidos de alguma referência como endereço, local e horário de atendimento da Câmara de Vereadores, nomes de responsáveis, legislação, dados estatísticos ou informação que contenha requerimento de atendimento ou acesso as ações e serviços da Câmara de Vereadores;

XI - 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;

Art. 4º. À sugestão recebida pela ouvidoria será oferecida resposta conclusiva dentro do prazo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis, mediante justificativa, por mais 10 (dez).

§ 1º. Recebida à sugestão, a ouvidoria deve realizar análise prévia e, se for o caso, encaminhá-la a Mesa Diretora para providências.

§ 2º. Será considerada conclusiva a resposta que oferece ao interessado a análise prévia realizada, bem como as medidas requeridas às áreas internas, ou a justificativa no caso de impossibilidade de fazê-lo.

§ 3º. Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva dentro do prazo estabelecido no *caput* deste dispositivo, a ouvidoria oferecerá, mensalmente, resposta intermediária, informando o interessado acerca da análise prévia e dos encaminhamentos realizados, bem como das etapas e prazos previstos para o encerramento do processamento da sugestão.

Art. 5º. O elogio direcionado a agente público específico deve ser a ele encaminhado, dando-se ciência à área de gestão de pessoas para eventual registro em folha funcional.

Parágrafo único. No caso do elogio, é conclusiva a resposta que contenha informação sobre o recebimento e, se for o caso, o encaminhamento.

Art. 6º. À reclamação e à solicitação recebida pela ouvidoria, desde que descritas de modo a atender padrões mínimos de coerência, será oferecida resposta conclusiva, dentro do prazo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis, mediante justificativa, por mais 10 (dez).

§1º. No caso da reclamação ou solicitação, entende-se por conclusiva a resposta que encerra o tratamento da manifestação, oferecendo solução de mérito ou informando a impossibilidade de seu prosseguimento.

§2º. Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva dentro do prazo estabelecido no *caput*, a ouvidoria deverá oferecer, mensalmente, resposta intermediária, informando o interessado acerca dos encaminhamentos realizados e das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação.

Art. 7º. À denúncia recebida pela ouvidoria, desde que contenha elementos mínimos de autoria e materialidade, será oferecida resposta conclusiva no prazo máximo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis, mediante justificativa, por mais 10 (dez).

§1º. No caso da denúncia, entende-se por conclusiva a resposta que contenha informação sobre encaminhamento aos órgãos competentes de controle interno ou externo e sobre os procedimentos a serem adotados.

§2º. A denúncia poderá ser encerrada quando:

- I - estiver dirigida a órgão manifestamente incompetente para dar-lhe tratamento;
- II - não contenha elementos mínimos indispensáveis à sua apuração; ou

III - seu autor descumprir os deveres de expor os fatos conforme a verdade; proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé; não agir de modo temerário; ou prestar as informações que lhe forem solicitadas para o esclarecimento dos fatos.

§3º. Com relação às denúncias anônima a ouvidoria pode e deve receber e dar-lhes encaminhamento, desde que haja os elementos mínimos que permitam a apuração dos fatos conforme previsto no *caput*.

CAPÍTULO II

DOS PROCEDIMENTOS EXTERNOS DA OUVIDORIA

Art. 8º. São direitos básicos do usuário:

- I - participar do acompanhamento na prestação e na avaliação dos serviços;
- II - obter e utilizar os serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;
- III - acessar e obter informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inc. X do *caput* do art. 5º da Constituição Federal e na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;
- IV - proteger informações pessoais, nos termos da Lei nº 12.527, de 2011; e
- V - atuar de forma integrada e sistêmica na expedição de certidões e documentos comprobatórios de regularidade.

Art. 9º. Será assegurada ao usuário a obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço por meio de link no blog da Câmara de Vereadores, especialmente sobre:

- I - o horário de funcionamento da Câmara de Vereadores;
- II - os serviços prestados pela Casa, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;
- III - o acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações, neste caso o link da ouvidoria;
- IV - a situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado;

Art. 10. São deveres do usuário:

- I - utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;
- II - prestar as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas;
- III - colaborar para a adequada prestação do serviço; e
- IV - preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata esta Lei.

Art. 11. As manifestações dos usuários observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução, especialmente sobre:

- I - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;
- II - emissão de comprovante de recebimento da manifestação com o número de protocolo;
- III - análise e obtenção de informações, quando necessário;
- IV - acompanhamento do pedido pela internet;
- V - decisão administrativa final;
- VI - ciência ao usuário, e

VII - satisfação do usuário.

Art. 12. A manifestação do usuário poderá ser apresentada nos seguintes canais de comunicação:

I - por meio de formulário eletrônico, disponível no Sistema e-ouv conforme link criado no Blog da Casa para esse fim;

II - por e-mail enviado para o endereço ouvidoriacvdilermando@gmail.com

Art. 13. A identificação completa do usuário não é obrigatória, mas é desejável na medida em que contribui com a instrução das manifestações.

§ 1º. O anonimato será garantido quando solicitado, nos termos da Lei.

§ 2º. A identificação do usuário seguirá a seguinte denominação:

I - identificada: quando o cidadão informa um meio de contato e autoriza sua identificação;

II - sigilosa: quando o cidadão informa um meio de contato e solicita que seja guardado sigilo sobre a sua identificação; e

III - anônima: quando o cidadão não informa um meio de contato.

§ 3º. Entende-se como meio de contato, nos termos do § 2º deste artigo, o endereço, número de telefone e/ou celular e e-mail do usuário.

CAPITULO III DOS OBJETIVOS E COMPETENCIAS

Art. 14. Os objetivos da Ouvidoria são:

I - o aperfeiçoamento das formas de participação popular e comunitária nos processos de decisão e execução dos serviços prestados pela Casa;

II - o desenvolvimento socioeconômico, científico e cultural da Câmara de Vereadores;

III - a correção de erros, omissões ou abusos administrativos;

IV - a melhoria dos serviços em geral;

V - garantir o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e defesa dos direitos;

Art. 15. A Ouvidoria da Câmara de Vereadores tem as seguintes atribuições:

I - receber e apurar denúncias, reclamações, críticas e pedidos de informação sobre atos considerados ilegais comissivos ou omissivos, arbitrários, desonestos, indecorosos, ou que contrariem o interesse público, praticados por servidores públicos ou agentes do Poder Legislativo;

II - diligenciar junto a Mesa Diretora para a prestação por esta, de informações e esclarecimentos sobre atos praticados ou de sua responsabilidade, objeto de reclamações ou pedidos de informações, na forma do inc. I deste artigo;

III - cobrar respostas dos Vereadores e dos Servidores a respeito das manifestações a eles encaminhadas e levar ao conhecimento da Mesa Diretora os eventuais descumprimentos;

IV - manter sigilo, quando solicitado, sobre as reclamações ou denúncias, bem como sobre sua fonte, providenciando, junto a Mesa Diretora, proteção aos denunciantes;

V - informar ao usuário as providências adotadas em razão de seu pedido, excepcionados os casos em que a lei assegurar o dever de sigilo;

VI - elaborar e publicar, semestralmente, relatório de suas atividades e avaliação da qualidade dos serviços públicos municipais;

VII - encaminhar relatório semestralmente de suas atividades a Mesa Diretora;

VIII – realizar ou apoiar iniciativas de cursos, seminários, encontros, debates, pesquisas e treinamento que tratam sobre temas da Ouvidoria;

IX - comunicar a Mesa Diretora a apuração de todo e qualquer ato lesivo ao patrimônio público de que venha a ter ciência em razão do exercício de suas funções, mantendo atualizado arquivo de documentação relativa às reclamações, denúncias e representações recebidas;

X - resguardar o sigilo das informações, mantendo atualizado arquivo de documentação relativa às reclamações, denúncias e representações recebidas;

XI - atender o usuário de forma adequada, observando os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;

XII - garantir respostas conclusivas aos usuários em um prazo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis por mais 10 (dez), para oferecer ao cidadão uma resposta;

XIII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e a Mesa Diretora, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Art. 16. À Ouvidoria da Câmara de Vereadores compete:

I - criar um sistema informatizado que interligará e padronizará o acesso dos usuários ao canal de acesso da ouvidoria pela população;

II - orientar a atuação dos servidores, promovendo a capacitação e o treinamento relacionados às atividades de ouvidoria;

III - recomendar a instauração de procedimentos administrativos para exame técnico das questões e a adoção de medidas necessárias para a adequada prestação do serviço público, quando for o caso;

IV - auxiliar no aprimoramento da qualidade dos serviços prestados;

V – contribuir para disseminação de formas de acesso da população no acompanhamento e fiscalização da prestação de serviços;

VI - fortalecer a credibilidade da imagem institucional da Câmara de Vereadores de Dilermando de Aguiar;

VII - representar os legítimos interesses dos cidadãos junta a Casa, na busca de soluções definitivas;

VIII - atuar como mediadora do processo de interlocução entre os cidadãos e a Câmara de Vereadores, garantindo que as manifestações possam contribuir para melhoria na qualidade dos serviços prestados.

IX - exercer ações de mediação e conciliação, bem como outras ações para a solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços e a Câmara de Vereadores com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços públicos;

X - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas, bem como propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;

XI - definir formulários padrão a serem utilizados pelas unidades de ouvidoria para recebimento de manifestações;

XII - manter base de dados com todas as manifestações recebidas pela ouvidoria.

CAPÍTULO IV

DA TRAMITAÇÃO DAS DEMANDAS DA OUVIDORIA

Art. 17. São fases internas que devem ser obedecidas na tramitação das demandas da ouvidoria.

I - Recebimento - é o momento em que é observado os processos de recebimento de documentos.

II - Análise - O ouvidor deve analisar o teor da manifestação e verificar se há necessidade de preservar o sigilo dos dados do manifestante e identificar o local que ela deverá ser encaminhada.

III - Encaminhamento - é realizado após a análise e a manifestação e se tiver dados suficientes deverá ser encaminhada a Mesa Diretora, com o conhecimento do cidadão.

IV - Acompanhamento - A ouvidoria deva acompanhar todo o trâmite da manifestação, zelando para que as respostas ao cidadão sejam objetivas, imparciais e céleres. Caso a resposta não seja satisfatória, o ouvidor deve procurar a instância imediatamente superior para nova avaliação, mas no caso de não existir outra instância, deve-se reiterar o pedido de resposta, elencando expressamente os pontos que devem ser esclarecidos.

V - Resposta ao cidadão - é a resposta final ao manifestante e deve ser elaborada apenas quando já forem esgotadas todas as diligências possíveis.

VI - Encerramento - uma manifestação só pode ser encerrada mediante uma resposta satisfatória.

CAPÍTULO V

DO RECEBIMENTO, DA ANÁLISE E DA RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES

Art. 18. Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos do disposto nesta Resolução, sob pena de responsabilidade do agente público.

Art. 19. Os procedimentos de que trata esta Resolução são gratuitos, vedada a cobrança de importâncias ao usuário de serviços públicos.

Art. 20. São vedadas as exigências relativas aos motivos que determinaram a apresentação de manifestações perante o Sistema de Ouvidoria do Poder Legislativo.

Art. 21. A certificação da identidade do usuário de serviços públicos somente será exigida quando a resposta à manifestação implicar o acesso a informação pessoal própria ou de terceiros.

Art. 22. As manifestações serão apresentadas preferencialmente em meio eletrônico, por meio do Sistema Informatizado de Ouvidorias - e-Ouv, de uso obrigatório pelos órgãos da administração pública.

§ 1º. A Câmara de Vereadores disponibilizará o acesso ao e-Ouv em seu blog, em local de destaque.

§ 2º. Na hipótese de a manifestação ser recebida em meio físico, o Sistema de Ouvidoria promoverá a sua digitalização e a sua inserção imediata no e-Ouv.

§ 3º. O Sistema de Ouvidoria do Poder Legislativo que receber manifestação sobre matéria alheia à sua competência encaminhará as setor municipal responsável pelas providências requeridas.

Art. 23. A Câmara de Vereadores, por meio do seu sistema de ouvidoria, responderá às manifestações em linguagem clara, objetiva, simples e compreensível.

Art. 24. O Sistema de Ouvidoria do Poder Legislativo elaborará e apresentará resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de vinte dias, contado da data de seu recebimento, prorrogável por mais dez dias mediante justificativa expressa, e notificará o usuário de serviço público sobre a decisão administrativa.

§ 1º. Recebida a manifestação, o Ouvidor procederá à análise prévia e, se necessário, a encaminhará ao responsável pela adoção das providências necessárias.

§ 2º. Sempre que as informações apresentadas pelo usuário de serviços públicos forem insuficientes para a análise da manifestação, o Ouvidor solicitará ao usuário a complementação das informações, que deverá ser atendida no prazo de dez dias, contado da data de seu recebimento.

§ 3º. Não serão admitidos pedidos de complementação sucessivos, exceto se referentes a situação surgida com a nova documentação ou com as informações apresentadas.

§ 4º. A solicitação de complementação de informações suspenderá o prazo previsto no *caput*, que será retomado a partir da data de resposta do usuário.

§ 5º. A falta de complementação da informação pelo usuário de serviços públicos no prazo estabelecido no § 2º acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

§ 6º. O Ouvidor do Poder Legislativo poderá solicitar informações as Secretarias do Poder Executivo responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder no prazo de dez dias, contado da data de recebimento do pedido na área competente, prorrogável uma vez por igual período mediante justificativa expressa.

Art. 25. O elogio recebido pelo Sistema de Ouvidoria será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público e à Mesa Diretora.

Art. 26. A reclamação recebida pelo Sistema de Ouvidoria será encaminhada à Mesa Diretora responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da reclamação conterá informação objetiva acerca do fato apontado.

Art. 27. A sugestão recebida pelo Sistema de Ouvidoria do Poder Legislativo será encaminhada à Mesa Diretora responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, à qual caberá manifestar-se acerca da possibilidade de adoção da providência sugerida.

Art. 28. A denúncia recebida pelo Sistema de Ouvidoria será conhecida na hipótese de conter elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios que permitam a Mesa Diretora a chegar a tais elementos.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento, na hipótese de a denúncia não ser conhecida.

Art. 29. O Ouvidor do Poder Legislativo poderá coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação desses serviços e de auxiliar na detecção e na correção de irregularidades.

§ 1º. As informações a que se refere o *caput*, quando não contiverem a identificação do usuário, não configurarão manifestações nos termos do disposto nesta Resolução e não obrigarão resposta conclusiva.

§ 2º. As informações que constituírem comunicações de irregularidade serão enviadas a Mesa Diretora ou aos Vereadores para a sua apuração, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

Art. 30. O Sistema de Ouvidoria assegurará a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do usuário de serviços públicos ou do autor da manifestação, nos termos do disposto no art. 31 da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Parágrafo único. A inobservância ao disposto no *caput* sujeitará o Ouvidor às penalidades legais pelo seu uso indevido.

CAPITULO VI

DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

Art. 31. A Câmara de Vereadores poderá realizar avaliação dos serviços prestados, nos seguintes aspectos:

- I - satisfação do usuário com o serviço prestado;
- II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;
- III - cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;
- IV - quantidade de manifestações de usuários; e
- V - medidas adotadas pela Câmara para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

Art. 32. A pesquisa de satisfação será realizada uma vez ao ano e seus resultados estatísticos serão disponibilizados no site da Câmara de Vereadores.

CAPITULO VII

DO RELATÓRIO DE GESTÃO

Art. 33. A Ouvidoria deverá elaborar, anualmente, relatório de gestão, que aponte falhas e proponha melhorias na prestação dos serviços relativo às manifestações encaminhadas pelos usuários.

Art. 34. O relatório de gestão deverá indicar, ao menos:

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

Art. 35. O relatório de gestão será:

- I - encaminhado à Mesa Diretora a que pertence a ouvidoria; e
- II - disponibilizado integralmente na internet.

Art. 36. Como forma de gestionar a informação oriunda das manifestações o Ouvidor deve:

- I - diagnosticar e recomendar a Mesa Diretora para que promova o aprimoramento dos serviços públicos ofertados à sociedade;
- II - buscar a satisfação do cidadão que utiliza os serviços públicos;
- III - informar adequadamente a Mesa Diretora sobre os indicativos de satisfação dos usuários;

IV - Informar os cidadãos que trazem suas demandas específicas, quais são os órgãos que devem ser acionados, quais são suas responsabilidades e de que forma a resposta poderá ser cobrada.

CAPITULO VIII

DA ESTRUTURA DA OUVIDORIA

Art. 37. Integram a estrutura da Ouvidoria da Câmara de Vereadores:

- I – O Ouvidor;
- II – Demais servidores auxiliares.

SEÇÃO I

DO OUVIDOR

Art. 38. O Ouvidor será servidor público efetivo, designado através de portaria pela Mesa Diretora.

§ 1º. O servidor designado para atuar como Ouvidor perceberá uma Gratificação de Serviço a qual não incorpora aos vencimentos do servidor sob qualquer hipótese.

§ 2º. Em caso de férias ou afastamento superiores a 30 (trinta) será designado seu substituto.

Art. 39. O Ouvidor, no exercício de suas funções, deverá guardar sigilo referente as informações levadas a seu conhecimento nos casos em que a lei e o usuário expressamente o requerer.

Art. 40. Constituem motivos para a destituição do Ouvidor:

- I - perda do vínculo formal com a Câmara de Vereadores de Dilermando de Aguiar;
- II - prática de atos que extrapolem sua competência, nos termos estabelecidos dessa Resolução;
- III - conduta ética incompatível com a dignidade da função.

Art. 41. Compete ao Ouvidor da Câmara de Vereadores:

I – propor a Mesa Diretora a atualização da normatização do acesso ao Sistema de Ouvidoria, informando, padronizando e divulgando os seus procedimentos;

II - encaminhar a demanda apresentada a Mesa Diretora, monitorando a providência adotada por ela;

III - responder ao usuário da ouvidoria no prazo legal, garantindo a celeridade da tramitação da demanda;

IV - atuar com transparência, humanidade, sensibilidade, integridade, imparcialidade, solidariedade e justiça, observando os princípios constitucionais;

V - propor medidas que aumentem a eficiência das informações prestados pela Câmara de Vereadores.

VI - propor a Mesa Diretora a instauração de sindicâncias, inquéritos e outras medidas destinadas à apuração das responsabilidades administrativas, civis e criminais, com a ciência ou autorização do Presidente da Casa;

VII - requisitar, diretamente e sem qualquer ônus, de qualquer órgão municipal, informações, certidões ou cópias de documentos relacionados com as reclamações ou denúncias recebidas, na forma da lei;

VIII - recomendar a adoção de providências que entender pertinentes e necessárias ao aperfeiçoamento dos serviços prestados pela Câmara de Vereadores à população;

IX - recomendar a Mesa Diretora a adoção de mecanismos que dificultem e impeçam a violação do patrimônio público e outras irregularidades comprovadas;

X - receber manifestações dos cidadãos, interpretá-las e buscar soluções para o caso, visando o aprimoramento do processo de prestação de serviço público;

XI - prezar pela autonomia do cidadão, oferecendo instrumentos para que seja o promotor da resolução de seu problema;

XII - buscar a satisfação do cidadão que utiliza os serviços públicos;

XIII - informar os cidadãos que trazem suas demandas específicas, quais são os órgãos que devem ser acionados, quais são suas responsabilidades e de que forma a resposta poderá ser cobrada;

XIV - informar adequadamente a Mesa Diretora sobre os indicativos de satisfação dos usuários;

XV - exercer a função de representante do cidadão junto à instituição em que atua;

XVI - agilizar a remessa de informações de interesse do usuário ao seu destinatário;

XVII - facilitar ao máximo o acesso do serviço à Ouvidoria, simplificando seus procedimentos;

XVIII - encaminhar a questão ou sugestões apresentadas à Mesa Diretora, acompanhando a sua apreciação;

XIX - ter livre acesso a todas as bancadas da Casa, para que possa apurar e propor as soluções requeridas em cada situação;

XX - identificar problemas no atendimento do usuário;

XXI - atuar na prevenção e solução de conflitos;

XXII - estimular a participação do cidadão na fiscalização e planejamento dos serviços públicos;

XXIII - estimular a Mesa Diretora a explicar e informar ao usuário sobre os procedimentos adotados até a prestação da informação.

SEÇÃO II

A ÉTICA DO OUVIDOR

Art. 42. No exercício de suas atividades o Ouvidor deve seguir os seguintes princípios éticos:

I - estabelecer canais de comunicação de forma aberta, honesta e objetiva, procurando sempre facilitar e agilizar as informações;

II - agir com transparência, integridade e respeito;

III - atuar com agilidade e precisão;

IV - respeitar toda e qualquer pessoa, preservando sua dignidade e identidade;

V - reconhecer a diversidade de opiniões, preservando o direito de livre expressão e julgamento de cada pessoa;

VI - exercer suas atividades com independência e autonomia;

VII - ouvir o cidadão, consumidor e usuários de produtos e serviços com respeito, paciência, compreensão, ausência de pré-julgamento e de todo e qualquer preconceito;

VIII - resguardar o sigilo das informações;

IX - facilitar o acesso à Ouvidoria, simplificando seus procedimentos, agindo com imparcialidade e justiça;

X - responder ao cidadão no menor prazo possível, com clareza e objetividade;

XI - atender com cortesia e respeito;

XII - buscar a constante melhoria das suas práticas, utilizando de forma eficaz e eficiente os recursos colocados à disposição;

XIII - atuar de modo diligente e fiel no exercício de seus deveres e responsabilidades;

XIV - promover a reparação do erro cometido contra o seu representado.

XV - buscar a correção dos procedimentos errados, evitando a sua repetição e estimulando, persistentemente, a melhoria da qualidade na administração em que estiver atuando;

XVI - promover a justiça e a defesa dos interesses legítimos dos cidadãos;

XVII - jamais utilizar a função de Ouvidor para atividades de natureza político partidária ou auferir vantagens pessoais e/ou econômicas.

CAPÍTULO IX DO FUNCIONAMENTO

Art. 43. À Ouvidoria serão assegurados acesso direto ao Presidente da Mesa, Vereadores e servidores, bem como a bancos de dados, arquivos, documentos e informações da Câmara de Vereadores, necessários ao desempenho de suas funções.

Art. 44. Todos os Vereadores e Servidores deverão prestar, quando solicitados, apoio e informação à Ouvidoria, assegurados os direitos à privacidade, a intimidade e à imagem pessoal.

Art. 45. É dever Câmara de Vereadores, independente de requerimento ou Serviço de Informações ao Cidadão-SIC, a divulgação em sites da internet de informações de interesse coletivo ou geral por eles produzidos, observados as normas de publicações previstos neste na Lei nº. 12.571/2011.

Art. 46. O Serviço de Informações ao Cidadão-SIC criado pela Resolução nº. 000/2015 funcionará junto à Ouvidoria da Câmara de Vereadores e terá as seguintes atribuições:

I - atender e orientar o público quanto ao acesso a informações;

II - informar sobre a tramitação das proposições na Casa;

III - protocolar documentos e requerimentos de acesso a informações;

IV – realizar audiências ou consultas públicas para incentivo à participação popular e à outras formas de divulgação de informações de interesse público.

V – difundir a importância do SIC como instrumento de participação e controle social da administração pública;

§1º. Os pedidos de informação serão processados de acordo com a Lei Federal n.º 12527/2012 e nos moldes da Resolução nº. 000/2015.

§2º. Quando houver dúvida quanto à procedência do pedido de informação ou quanto à publicidade da informação requerida, o SIC poderá solicitar parecer conclusivo da Assessoria Jurídica da Casa.

§3º. Todos os pedidos de informação deverão ser formulados por escrito, podendo o SIC orientar e auxiliar o cidadão na elaboração do seu pedido, inclusive, se necessário, disponibilizando equipamentos para tal finalidade.

§4º. A disponibilização ou entrega da informação solicitada somente poderá ocorrer mediante a assinatura de recibo por parte do interessado.

CAPÍTULO X

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 47. O acesso dos Cidadãos a Ouvidoria da Casa se dará por meio do Portal da Transparência em um link específico para tal finalidade.

Art. 48. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Mesa Diretora, aos 04 dias do mês de julho de 2019.

Ver^a. Maria Edi Quinhones Cezimbra
Presidente da Mesa Diretora

Ver. João Juarez Saydelles
Secretário da Mesa Diretora

Ver. Claudio Luiz Rubenich Flores
Vice Presidente da Mesa Diretora

DILERMANDO DE AGUIAR

28-12-1995

O presente Projeto de Resolução cria a Ouvidoria na Câmara de Vereadores de Dilermando de Aguiar, pois o Legislativo não possui nenhuma estrutura de Ouvidoria, instrumento imprescindível para a concretização da democracia participativa e de uma relação dialógica entre a Câmara e a sociedade, constituindo-se em espaço para melhoria na qualidade e efetividade dos serviços prestados à população, inclusive com assento constitucional no art. 37, §3º, incisos I a III, da Constituição Federal.

Vale lembrar que o pedido de acesso à informação é um mecanismo previsto na Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011). Nesse caso, o pedido deve ser direcionado para o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) ou cadastrado no Sistema Eletrônico de Informações ao Cidadão (e-SIC). **O pedido de acesso à informação é diferente das manifestações de ouvidoria.** Nele, busca-se acesso a uma informação contida num documento produzido ou custodiado pela Administração Pública. O conceito de “informação” proposto pela Lei n. 12.527/11 é amplo, e inclui “dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato” (art. 4º, I). Já na manifestação de ouvidoria, geralmente o cidadão é que presta algum tipo de informação ao Estado: ou comunicando-lhe a ocorrência de atos ilícitos (denúncia), ou revelando a ineficiência de um serviço ou uma política pública (reclamação), ou dando ideias para a melhoria da prestação de serviços públicos (sugestão).

A criação de uma Ouvidoria Parlamentar estreita a comunicação entre a sociedade e o Poder Legislativo, permitindo que o cidadão participe do processo de elaboração e discussão das leis do município como uma maneira eficaz de demonstrar compromisso e comprometimento com a sociedade.

Diante do exposto, e entendendo ser relevante a proposta, solicita-se a aprovação deste Projeto de Resolução.

Mesa Diretora, aos 04 dias do mês de julho de 2019

Ver^a. Maria Edi Quinhones Cezimbra

Presidente da Mesa Diretora

Ver. João Juarez Saydelles
Secretário da Mesa Diretora

Ver. Claudio Luiz Rubenich Flores
Vice Presidente da Mesa Diretora

28-12-1995