



# Câmara Municipal de São Pedro

Estado de São Paulo

## PROJETO DE RESOLUÇÃO N.º 05/2017

**Dispõe sobre a Ouvidoria da Câmara Municipal de São Pedro e dá outras providências.**

**A MESA DA CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PEDRO, ESTADO DE SÃO PAULO, por meio de seus membros mandatários, no uso de suas atribuições legais e regimentais,**

Considerando a importância das manifestações dos cidadãos para o aperfeiçoamento do controle da aplicação dos recursos públicos;

Considerando a necessidade de instituir um canal de comunicação mais participativo com o cidadão;

Considerando o dever de garantir a qualidade dos serviços prestados à sociedade; e

Considerando a conveniência de incluir nesta Resolução os serviços do "Fale Conosco" e do "Serviço de Informação ao Cidadão – SIC".

### **RESOLVE:**

Art. 1º - Fica instituída a Ouvidoria da Câmara Municipal de São Pedro, vinculada à Presidência, como instrumento de comunicação e participação do cidadão no aperfeiçoamento dos serviços prestados por esta Casa 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 - Excetuam-se do disposto no art. 2º desta Resolução as representações ou denúncias relativas a administradores ou responsáveis sujeitos à jurisdição desta Câmara.

Art. 4º - A Ouvidoria poderá ser acessada pela Internet, ininterruptamente, no endereço eletrônico da Câmara Municipal de São Pedro ([www.camarasaopedro.sp.gov.br](http://www.camarasaopedro.sp.gov.br)), e, durante o expediente, junto ao Protocolo Geral



# Câmara Municipal de São Pedro

Estado de São Paulo

localizado no prédio da Câmara Municipal, sem prejuízo do acesso para fins de orientação por telefone ou qualquer outro meio de comunicação.

Art. 5º - São canais de comunicação da Ouvidoria o Serviço de Informação ao Cidadão criado por meio desta Resolução que disciplina o acesso à informação, em atenção à Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e o Fale Conosco, que a partir desta Resolução passa a ser um canal único e centralizado.

Art. 6º - 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. 7º - 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 encaminhadas à Ouvidoria;

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;

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;

ST



# Câmara Municipal de São Pedro

Estado de São Paulo

- XI – fortalecer a imagem institucional desta Câmara Municipal junto à sociedade;
- XII – promover o intercâmbio de informações e manifestações com outras Ouvidorias;
- XIII – exercer suas atividades em estrita observância às competências regimentais em vigor;
- XIV – cumprir as determinações da Presidência;
- XV – submeter ao Julgador competente toda e qualquer demanda que envolva matéria previamente distribuída; e
- XVI – elaborar relatórios trimestral e anual das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria.

Parágrafo único. Quando a comunicação contiver por objeto matéria que não se enquadre na hipótese descrita no inciso V, a Ouvidoria informará ao requerente, que terá que buscar o encaminhamento mais adequado para a sua demanda.

Art. 8º - O Ouvidor será um servidor efetivo a ser designado mediante Portaria, ficando responsável pelas atribuições da Ouvidoria.

Parágrafo único. Em seus afastamentos, ausência e impedimentos, será designado substituto também detentor de cargo efetivo.

Art. 9º - As atividades administrativas da Ouvidoria serão desempenhadas por servidores da Câmara Municipal.

Art. 10 - 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;



# Câmara Municipal de São Pedro

Estado de São Paulo

IV – propor a realização de cursos e seminários;

V – impedir a utilização política-partidária dos instrumentos sob sua coordenação;

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

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

Art. 11 - Esta Resolução entrará em vigor 30 (trinta) dias após a data de sua publicação.

Art. 12 - Revogam-se as disposições em contrário.

São Pedro, 05 de dezembro de 2017.

  
**Antonio Benedito Ferraz Toledo**  
Presidente

  
**Adilson de Jesus**  
1º Secretário

  
**Roberson Pedrosa de Oliveira**  
2º Secretário

Câmara Municipal de São Pedro

Projeto de Resolução Nº 5/2017

Data: 08/12/2017 Hora: 10:56

Autor: Mesa Diretora 2017/2018

Assunto: Dispõe sobre a Ouvidoria da  
Câmara Municipal de São Pedro e dá  
outras providências.

Número de Protocolo

00888/2017