



# Câmara Municipal de São Pedro

Resolução nº 48/17

de 20 de dezembro de 2017.

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

O Presidente da Câmara Municipal de São Pedro, no uso de suas atribuições legais, FAZ SABER que a Câmara Municipal APROVOU e ele PROMULGA a seguinte Resolução.

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 - Excetua-se do disposto no art. 2º desta Resolução as representações ou denúncias relativas a administradores ou responsáveis sujeitos à jurisdição desta Câmara.

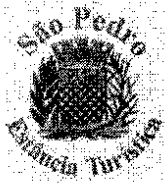
Art. 4º - A Ouvidoria poderá ser acessada pela Internet, ininterruptamente, no endereço eletrônico da Câmara Municipal de São Pedro ([www.camarsaopedro.sp.gov.br](http://www.camarsaopedro.sp.gov.br)), e, durante o expediente, junto ao Protocolo Geral localizado no prédio da Câmara Municipal, sem prejuízo 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 2012, 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;



# Câmara Municipal de São Pedro

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;

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.



# Câmara Municipal de São Pedro

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;

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 requerirem 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, 20 de dezembro de 2017.

  
**Antônio B.F. Toledo**  
**Presidente da Câmara**

Publicado no quadro de avisos da Câmara Municipal de São Pedro, na data supra.

  
**Adilson de Jesus**  
**1º Secretário**