



CÂMARA MUNICIPAL DE CAPARAÓ

Estado de Minas Gerais

Secretaria

RESOLUÇÃO ADMINISTRATIVA N.º 009/2024 DE 05 DE JANEIRO DE 2024.

Nomeia membros à Ouvidoria-Geral do Município e autoridade de monitoramento da Lei de Acesso à Informação e do Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos no âmbito do Poder Legislativo Municipal, e dá outras providências.

O Presidente da Câmara Municipal, no uso de suas atribuições e a Mesa Diretora da Câmara Municipal de Caparaó/MG,

RESOLVE:

Art. 1º Nomear, nos termos do art. 23 e seguintes da [Lei Municipal n.º 1.356, de 28 de junho de 2018](#), os seguintes membros à Ouvidoria-Geral do Município de Caparaó:

- I – Ouvidor-Geral: **Leonardo dos Santos Ferreira;**
- II – Ouvidora da Câmara Municipal de Caparaó: **Andréa de Souza Silva Freitas;**
- III – Ouvidor Suplente: **Dorvalino de Oliveira Filho.**

Parágrafo único. Os membros titulares, referidos nos incisos I e II, serão substituídos, em seus afastamentos e impedimentos, pelo suplente referido no inciso III.

Art. 2º Compete ao Ouvidor-Geral, com o apoio dos demais membros da Ouvidoria, sem prejuízo do disposto em regulamento pertinente:

- I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- II - promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da [Lei Municipal n.º 1.356, de 2018 – Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos](#);
- III - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, aperfeiçoamentos na prestação dos serviços, em observância às determinações do [Código de Defesa do Usuário](#);



CÂMARA MUNICIPAL DE CAPARAÓ

Estado de Minas Gerais

Secretaria

- IV - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade; V - promover audiências públicas e emitir relatórios, anual ou especiais, e recomendações dirigidas aos órgãos e entidades da administração direta e indireta do Poder Legislativo Municipal, requisitando ao destinatário sua divulgação adequada e imediata, assim como resposta por escrito;
- VI - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos na [Lei de Acesso à Informação](#) e no [Código de Defesa do Usuário](#);
- VII - exclusivamente, receber, analisar, processar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações recebidas de usuários ou de outras ouvidorias, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula;
- VIII - processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial, para o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 8º do [Código de Defesa do Usuário](#);
- IX - monitorar e avaliar periodicamente a Carta de Serviços ao Usuário da Prefeitura Municipal;
- X - exercer a articulação permanente com outras instâncias e mecanismos de participação e controle social;
- XI - 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;
- XII - atuar em conjunto com os demais canais de comunicação com o usuário de serviços públicos, orientando-os acerca do tratamento de manifestações recebidas; XIII - exercer ações de mediação e conciliação, bem como outras ações para a solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços e órgãos e entidades referidos no §1º do art. 1º do [Código de Defesa do Usuário](#), com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços públicos.
- XIV - Exercer as atribuições do Serviço de Informações ao Cidadão – SIC, de que trata a [Lei Municipal nº. 1.330, de 2016](#);
- XV - formular e expedir atos normativos, diretrizes e orientações relativas ao correto exercício das competências e atribuições definidas em Lei;
- XVI - monitorar a atuação das unidades setoriais de Ouvidoria no tratamento das manifestações recebidas;
- XVII - promover políticas de capacitação e treinamento relacionadas às atividades de ouvidoria e defesa do usuário de serviços públicos;
- XVIII - manter sistema informatizado de uso obrigatório que permita o recebimento, a análise e a resposta das manifestações enviadas para as unidades de Ouvidoria – [Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR](#);



CÂMARA MUNICIPAL DE CAPARAÓ

Estado de Minas Gerais

Secretaria

XIX – definir formulários-padrão a serem utilizados pelas unidades de Ouvidoria, para recebimento de manifestações;

XX – definir metodologias-padrão para medição do nível de satisfação dos cidadãos usuários de serviços públicos;

XXI – manter base de dados com todas as manifestações recebidas pelas unidades de Ouvidoria;

XXII – sistematizar as informações disponibilizadas pelas unidades de Ouvidoria, consolidar e divulgar estatísticas, inclusive aquelas indicativas do nível de satisfação com os serviços públicos prestados, propondo e monitorando a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos; XXIII – observar, naquilo que for cabível, o [Código de Ética do Ouvidor](#), aprovado pela Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman (ABO).

Art. 3º Fica, ainda, designado, na qualidade de autoridade de monitoramento e para os fins a que se destina, o Ouvidor-Geral nomeado por esta Resolução Administrativa e, na sua ausência e impedimentos, o Ouvidor-Geral Adjunto, para, no âmbito desse órgão, exercer as seguintes atribuições:

I – assegurar o cumprimento das normas relativas à defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, ao acesso à informação e à transparência ativa e passiva; II – orientar o respectivo órgão no que se refere ao cumprimento do disposto na [Lei de Acesso à Informação](#) e no [Código de Defesa do Usuário](#); III – publicar e atualizar os dados e informações que irão compor o conteúdo do Portal Transparência do Município de Caparaó (www.caparao.mg.gov.br) e a Página Oficial da Prefeitura de Caparaó (www.facebook.com/PrefeituraMunicipalCaparao), com exceção dos dados produzidos e publicados diretamente via sistema integrado de gestão da Prefeitura Municipal, de responsabilidade de cada órgão e unidade gestora.

Art. 4º Esta Resolução Administrativa, entra em vigor na data de sua publicação.

Caparaó, 05 de janeiro de 2024.

ALEX NOGUEIRA CHAGAS
Presidente da Câmara Municipal

FABRÍCIO LEONARDO MATHEUS
Vice – Presidente da Câmara Municipal

RENAN BATISTA GONÇALVES



CÂMARA MUNICIPAL DE CAPARAÓ

Estado de Minas Gerais

Secretaria

Secretário

Este texto não substitui o publicado na LOM, conforme Art. 104, caput, da Lei Orgânica do Município de Caparaó

