



CÂMARA MUNICIPAL DE CAPARAÓ

Estado de Minas Gerais

Secretaria

RESOLUÇÃO ADMINISTRATIVA Nº. 018/2021

Nomeia membros à Ouvidoria-Geral 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 de Caparaó, MG, no uso de suas atribuições que são conferidas pelo Art. 41, IV, da Lei Orgânica Municipal e pelo artigo 44, XXI e XXII, do Regimento Interno, 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 Poder Legislativo do Município de Caparaó:

I – Ouvidor-Geral: **Renan Batista Gonçalves;**

II – Ouvidora da Câmara Municipal de Caparaó: **Andréa de Souza Silva Freitas;**

III – Ouvidor Suplente: **Edmilson Donádio**

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;

IV - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua



CÂMARA MUNICIPAL DE CAPARAÓ

Estado de Minas Gerais

Secretaria

efetividade;

V - promover audiências públicas e emitir relatórios, anual ou especiais, e recomendações dirigidas ao 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 Câmara 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



CÂMARA MUNICIPAL DE CAPARAÓ

Estado de Minas Gerais

Secretaria

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;

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



CÂMARA MUNICIPAL DE CAPARAÓ

Estado de Minas Gerais

Secretaria

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:

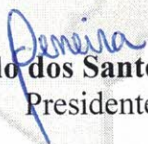
I – assegurar o cumprimento das normas relativas à defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, ao acesso à informação e à transparência ativa e passiva;

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 (<https://www.camaradecaparao.mg.gov.br>), com exceção dos dados produzidos e publicados diretamente via sistema integrado de gestão da Câmara Municipal, de responsabilidade de cada órgão e unidade gestora.

Art. 4º Esta Resolução Administrativa, entra em vigor na data de sua publicação, retroagindo seus efeitos a 02/01/2021.

Caparaó, MG, 02 de agosto de 2021.


Leonardo dos Santos Ferreira
Presidente