



# CÂMARA MUNICIPAL DE CAPARAÓ

*Estado de Minas Gerais*

*Secretaria*

## **RESOLUÇÃO Nº. 007, DE 29 DE OUTUBRO DE 2019**

*Dispõe sobre a criação, a estrutura e o funcionamento da Ouvidoria Parlamentar da Câmara Municipal de Caparaó, e dá outras providências.*

**O PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL DE CAPARAÓ**, faço saber que os Vereadores aprovaram e eu promulgo a seguinte Resolução:

**Art. 1º** A Ouvidoria Parlamentar da Câmara Municipal de Caparaó é criada e organizada nos termos desta Resolução, tendo o seu funcionamento vinculado à sua Presidência.

**Art. 2º** A Ouvidoria Parlamentar é um órgão de interlocução entre o Poder Legislativo Municipal, o cidadão e a sociedade, constituindo-se em um canal aberto para o recebimento de reclamações, denúncias, sugestões, elogios e quaisquer outras manifestações, desde que relacionados ao funcionamento ou às atribuições da Câmara Municipal de Caparaó.

**Art. 3º** São atribuições da Ouvidoria Parlamentar, sem prejuízo daquelas previstas na Lei Municipal nº. 1.356, de 28 de junho de 2018 – Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos (CDU):

I - promover a participação do cidadão junto à Câmara Municipal, em cooperação com outros órgãos da Administração voltados à defesa do usuário;

II - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações, perante a Câmara Municipal; e

III - promover a adoção de mediação e conciliação entre o cidadão e a Câmara Municipal, sem prejuízo de análise da matéria por outros órgãos competentes.

**Art. 4º** Compete à Ouvidoria Parlamentar, no exercício de suas atribuições institucionais:

I - receber e analisar as manifestações de cidadão que lhe forem dirigidas, em especial, aquelas sobre:

a) reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações de informação, de providências ou de simplificação dos serviços, desde que atinentes às atividades legislativa e administrativa da Câmara Municipal;



# CÂMARA MUNICIPAL DE CAPARAÓ

## Estado de Minas Gerais

Secretaria

b) violação ou qualquer forma de discriminação atentatória dos direitos e liberdades fundamentais;

c) ilegalidades, atos de improbidade administrativa e abuso de poder;

II - disponibilizar as informações de interesse público;

III - divulgar os seus serviços, no cumprimento de seu papel institucional junto à sociedade;

IV - identificar problemas no atendimento ao usuário;

V - processar os pedidos de acesso à informação de que trata a Lei Municipal nº. 1.330, de 1º de abril de 2016;

VI - registrar, classificar e controlar a tramitação interna das demandas recebidas por tema, assunto, data de recebimento e resposta, bem como outras catalogações consideradas necessárias;

VII - atuar na prevenção e solução de conflitos envolvendo usuários dos serviços;

VIII - promover o intercâmbio de informações e manifestações com outras Ouvidorias;

IX - exercer suas atividades em estrita observância às competências regimentais em vigor;

X - dar prosseguimento às manifestações recebidas;

XI - informar o cidadão ou entidade sobre a qual órgão deverá se dirigir, quando a manifestação não for de competência da Ouvidoria Parlamentar, e realizar o devido encaminhamento;

XII - facilitar o amplo acesso do usuário aos serviços da Ouvidoria, simplificando seus procedimentos e orientando os cidadãos sobre os meios de formalização das manifestações a serem encaminhadas à Ouvidoria;

XIII - auxiliar a Presidência na tomada de medidas para sanar as violações, as ilegalidades e os abusos constatados;

XIV - auxiliar a Presidência na tomada de medidas necessárias à regularidade dos trabalhos legislativos e administrativos;

XV - acompanhar as manifestações encaminhadas por organismos da sociedade civil à Câmara Municipal;

XVI - conhecer as opiniões e necessidades da sociedade para sugerir à Câmara



# CÂMARA MUNICIPAL DE CAPARAÓ

## Estado de Minas Gerais

Secretaria

Municipal as mudanças por ela aspiradas.

§ 1º A Ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período.

§ 2º Após a resposta conclusiva, será encaminhada pesquisa de satisfação do serviço ao usuário, visando melhorias no atendimento prestado.

§ 3º Toda iniciativa proposta pela Ouvidoria terá ampla divulgação pelos órgãos de comunicação da Câmara Municipal.

§ 4º É responsabilidade da Ouvidoria Parlamentar:

I - elaborar o conteúdo da Carta de Serviços ao Usuário, nos termos previstos no art. 8º da Lei Municipal nº. 1.356, de 28 de junho de 2018, com as respectivas atualizações;

II - realizar a avaliação continuada dos serviços públicos da Câmara Municipal, com divulgação dos respectivos relatórios.

**Art. 5º** A Ouvidoria Parlamentar será composta por servidor designado para o cumprimento das atividades administrativas pertinentes, sob a coordenação de um Ouvidor-Geral, que será designado pelo Presidente da Câmara Municipal dentre os Vereadores da Casa, com o mandato de um ano, admitindo-se uma recondução.

§ 1º O Presidente da Câmara poderá designar um Vereador como Ouvidor-Substituto, que assumirá as funções do Ouvidor-Geral em seus impedimentos e ausências.

§ 2º O servidor designado na forma do *caput* deste artigo ficará responsável pelo gerenciamento técnico da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, e atenderá às demais atribuições indicadas pelo Ouvidor-Geral, relacionadas ao funcionamento administrativo e operacional da Ouvidoria Parlamentar.

§ 3º Não poderá ser escolhido para exercer as atividades junto à Ouvidoria o servidor que tenha sido, nos últimos cinco anos:

I - responsabilizado por atos julgados irregulares, pelo Tribunal de Contas do Estado ou pelo Poder Judiciário;

II - punido por ato lesivo ao patrimônio público, em processo disciplinar, por decisão da qual não caiba recurso na esfera administrativa, em qualquer esfera de governo;

III - condenado em processo criminal:

- a) por crime contra o patrimônio;
- b) por crime contra a Administração Pública;
- c) por crime contra o Sistema Financeiro Nacional;
- d) por prática de ato de improbidade administrativa.



# CÂMARA MUNICIPAL DE CAPARAÓ

## Estado de Minas Gerais

Secretaria

§ 4º O servidor integrante da Ouvidoria que vier a ter, contra si, a aplicabilidade de qualquer das penalidades previstas no § 3º, ficará automaticamente, destituído da função.

**Art. 6º** O Ouvidor-Geral, no exercício de suas funções, poderá:

I - requisitar informações ou cópias de documentos a qualquer órgão ou servidor da Câmara Municipal;

II - solicitar a qualquer órgão informações e cópias de documentos necessários ao desenvolvimento de suas atribuições regimentais, por meio da Presidência da Câmara Municipal.

§ 1º Os órgãos internos da Câmara Municipal terão prazo de até 20 (vinte) dias para responder às requisições e solicitações feitas pelo Ouvidor-Geral, prazo este que poderá ser prorrogado, a seu critério, em razão da complexidade do assunto.

§ 2º O não cumprimento do prazo previsto no § 1º deverá ser comunicado ao Presidente da Câmara Municipal.

**Art.7º** São atribuições exclusivas do Ouvidor-Geral:

I - exercer suas funções com independência e autonomia, visando garantir o direito de manifestação dos usuários;

II - recomendar a correção de procedimentos administrativos;

III - sugerir, quando cabível, a adoção de providências ou apuração de atos considerados irregulares ou ilegais;

IV - determinar, de forma fundamentada, o encerramento de manifestações;

V - manter sigilo, nas hipóteses legais, sobre os dados dos usuários dos serviços da Ouvidoria;

VI - promover estudos e pesquisas objetivando o aprimoramento da prestação de serviços da Ouvidoria;

VII - solicitar à Presidência da Câmara o encaminhamento de procedimentos às autoridades competentes;

VIII - solicitar informações quanto ao andamento de procedimentos iniciados por ação da Ouvidoria;

IX - elaborar relatório semestral e anual das atividades da Ouvidoria, para encaminhamento à Mesa Diretora, disponibilizando-os para conhecimento dos cidadãos;



# CÂMARA MUNICIPAL DE CAPARAÓ

## Estado de Minas Gerais

Secretaria

X - incentivar e propiciar aos servidores da Ouvidoria oportunidades de capacitação e aperfeiçoamento de suas atividades;

XI - propor ao Presidente da Câmara Municipal a celebração de convênios ou parcerias com entidades afins e de interesse da Ouvidoria;

XII - propor ao Presidente da Câmara Municipal a elaboração de palestras, seminários e eventos técnicos com temas relacionados às atividades da Ouvidoria.

**Parágrafo único.** Todos os dados colhidos deverão ser mantidos em sigilo pelo Ouvidor, inclusive após o exercício da sua função.

**Art. 8º** A Câmara Municipal garantirá o acesso do usuário à Ouvidoria por meio dos seguintes canais de comunicação:

I - acesso exclusivo à Ouvidoria por meio da página eletrônica da Câmara Municipal na internet, contendo formulário específico para o registro de manifestações;

II - serviço de atendimento pessoal e presencial;

III- recebimento de manifestações por meio de correio, e-mail ou outro meio identificado para esse fim.

§ 1º A manifestação será dirigida à Ouvidoria Parlamentar e conterá a identificação do requerente.

§ 2º A identificação do requerente não conterá exigências que inviabilizem sua manifestação.

§ 3º São proibidas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a Ouvidoria.

§ 4º A manifestação poderá ser feita por meio eletrônico, correspondência convencional ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo.

§ 5º No caso de manifestação por meio eletrônico, prevista no § 4º, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá a Ouvidoria Parlamentar requerer meio de certificação da identidade do usuário.

§ 6º Será permitido o recebimento de denúncias que comportem o sigilo do denunciante, devendo ser mantidas, sob guarda e sigilo do Ouvidor-Geral, as informações recebidas, cabendo, à Câmara, disponibilizar uma sala específica para o atendimento presencial.



# CÂMARA MUNICIPAL DE CAPARAÓ

## Estado de Minas Gerais

Secretaria

§ 7º Quando do recebimento da demanda, será gerado um número de protocolo a ser enviado para o usuário, para acompanhamento do processo de resposta.

§ 8º É assegurado ao usuário a complementação das informações, caso, ao seu juízo, sejam insuficientes.

§ 9º A quantidade de manifestações recebidas será controlada pelo Ouvidor-Geral, detalhando-as por reclamações, denúncias, sugestões, elogios, solicitações de providências, solicitações de informações, solicitações de simplificações (*Simplifique!*) e comunicações de irregularidades, sendo elaborado relatório de gestão, anualmente, pela Ouvidoria Parlamentar, para encaminhamento à Presidência e respectiva divulgação, até o dia 20 (vinte) de janeiro do ano subsequente.

**Art. 9º** A Ouvidoria Parlamentar receberá e registrará as manifestações anônimas (comunicações de irregularidades) que, pela descrição dos fatos, forneçam indícios de procedência do fato denunciado.

**Parágrafo único.** Caso não haja indícios de procedência do fato denunciado, o Ouvidor-Geral deverá arquivá-la, fundamentando sua decisão, que será disponibilizada para acesso público no canal da Ouvidoria Parlamentar, junto ao site da Câmara Municipal.

**Art. 10.** A Presidência da Câmara Municipal assegurará autonomia à Ouvidoria Parlamentar, mediante apoio logístico, tecnológico, administrativo e operacional, necessários ao desempenho de suas atividades.

**Art. 11** A Mesa da Câmara Municipal editará os atos necessários à fiel execução das medidas previstas nesta Resolução.

**Art. 12.** A Ouvidoria Parlamentar da Câmara Municipal de Caparaó manterá página na internet para acesso a todas as informações e funcionalidades do sistema eletrônico de Ouvidoria, que ficará disponível no endereço [www.camaradecaparao.mg.gov.br/ouvidoria](http://www.camaradecaparao.mg.gov.br/ouvidoria).

**Art. 13** Esta Resolução entra em vigor na data sua publicação.

Caparaó, 30 de outubro de 2019.

**Rodrigo Emanuel de Oliveira**  
Presidente da Câmara