



# CÂMARA MUNICIPAL DE CATIGUÁ

CNPJ: 65.711.814/0001-80

Av. Manoel Simeão Rodrigues, 320 – Centro Catiguá – SP – CEP 15870-000

---

## RESOLUÇÃO Nº 001/2019

Dispõe sobre a criação da Ouvidoria da Câmara Municipal e dá outras providências.-

O VEREADOR CLAUDEMIR JOSÉ GRAVA, Presidente da Câmara Municipal de Catiguá, Estado de São Paulo, usando de suas atribuições legais e nos termos do art. 30, L, do Regimento Interno, promulga a seguinte Resolução, aprovada pelo Plenário em sua sessão realizada no dia 18 de Novembro de 2.019:

Art. 1º - Fica instituída a Ouvidoria da Câmara Municipal, vinculada ao Gabinete da Presidência da Câmara, como instrumento de comunicação e participação do cidadão no aperfeiçoamento dos serviços prestados pela Edilidade à sociedade, conforme estabelece o art. 17 da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.-

Art. 2º - É garantido a todo interessado o direito de utilizar os canais de comunicação estabelecidos pela Ouvidoria, para apresentar manifestações, informações e sugestões, apontar disfunções ou, ainda, arrazoar e sugerir modificações no que concerne aos serviços públicos prestados pela Câmara.-

Art. 3º - A Ouvidoria poderá ser acessada pela rede “Internet”, ininterruptamente, no endereço eletrônico da Câmara Municipal ([www.camaracatigua.sp.gov.br](http://www.camaracatigua.sp.gov.br)) e, durante o expediente, no período das 8:00 às 11:00 hs e das 13:00 às 17:00 horas, de segunda à sexta-feira, na sua sede, situada na Av. Manoel Simeão Rodrigues, nº320, na Diretoria Geral, sem prejuízo do acesso para fins de orientação por telefone ou qualquer outro meio de comunicação.-

Art. 4º - São canais de comunicação da Ouvidoria o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC -, criado pela Resolução nº 003/2017, de 18 de outubro de 2017, em atenção à Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 e o “Fale Conosco”, que a partir desta Resolução passar a ser um canal único e centralizado, operado por servidor designado pela Presidência da Câmara.-

Art.5º - Quando a demanda envolver assuntos técnicos e específicos, a Ouvidoria, após a análise do seu teor, a encaminhará ao Setor competente a respeito do quanto foi solicitado.-



# CÂMARA MUNICIPAL DE CATIGUÁ

CNPJ: 65.711.814/0001-80

Av. Manoel Simeão Rodrigues, 320 – Centro Catiguá – SP – CEP 15870-000

---

Art. 6º - São atribuições da Ouvidoria:

I- exercer a função de representante do cidadão, contribuindo para a participação da sociedade na gestão pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

II- acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;

III- propor aperfeiçoamento na prestação dos serviços;

IV- auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos na Lei nº 13.460/17;

V- propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações da Lei nº 13.460/17;

VI- receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante o órgão, quando o serviço não for prestado pela Câmara Municipal;

VII- promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão, sem prejuízo de outros órgãos competentes;

VIII- disponibilizar as informações e interesse público;

IX- facilitar o acesso aos serviços prestados ao cidadão, simplificando seus procedimentos;

X- receber sugestões, críticas, reclamações, elogios ou questionamentos pelos serviços prestados pela Câmara;

XI- divulgar seus serviços no cumprimento de seu papel institucional junto à sociedade;

XII- identificar o problema no atendimento ao usuário;

XIII- processar os pedidos de acesso à informação de que trata a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

XIV)- registrar, classificar e controlar a tramitação interna das demandas por tema, assunto, datas de recebimento e resposta, bem como outras catalogações;

XV – fortalecer a imagem institucional da Câmara Municipal junto à sociedade;

XVI- promover o intercâmbio de informações e manifestações de outras ouvidorias;

XVII- exercer suas atividades em estrita observância às competências respectivas;

XVIII)- receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários dos serviços prestados pela Câmara Municipal;



# CÂMARA MUNICIPAL DE CATIGUÁ

CNPJ: 65.711.814/0001-80

Av. Manoel Simeão Rodrigues, 320 – Centro Catiguá – SP – CEP 15870-000

---

XIX)- elaborar, anualmente, relatório de gestão, o qual deverá consolidar as informações mencionadas no inciso XVIII, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação dos serviços prestados pela Câmara Municipal.-

XX)- cumprir as determinações da Presidência da Câmara;

Parágrafo único – Quando a comunicação contiver por objeto matéria que não se enquadre na hipótese descrita no inciso X, a Ouvidoria orientará o autor sobre o encaminhamento mais adequado para a sua demanda.

Art. 7º - O relatório de gestão de que trata o inciso XIX do artigo anterior, deverá indicar, ao menos:

- I)- o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II)- o motivo das manifestações;
- III)- a análise dos pontos recorrentes;e
- IV)- as providências adotadas pela Administração pública nas soluções apresentadas.-

Parágrafo único – O relatório de gestão será:

- I- encaminhado à Presidência da Câmara;
- II- disponibilizado integralmente na “Internet”

Art. 8º - A Ouvidoria encaminhará a decisão final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.-

Art. 9º - O Ouvidor será um servidor designado pela Presidência da Câmara, com mandato correspondente ao daquele, ficando responsável pelos serviços da Ouvidoria.-

Parágrafo único – Em seus afastamentos, ausências e impedimentos, será designado substituto.-

Art. 10º- Compete ao Ouvidor:

- 1)- 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)- impedir a utilização político-partidária dos instrumentos a sua disposição.
- IV)- comunicar à Presidência da Câmara queixas, críticas, reclamações, informações e observações sobre o procedimento de servidores;



# CÂMARA MUNICIPAL DE CATIGUÁ

CNPJ: 65.711.814/0001-80

Av. Manoel Simeão Rodrigues, 320 – Centro Catiguá – SP – CEP 15870-000

---

V- dar conhecimento à Presidência da Câmara quando as informações recebidas requeiram ações de caráter emergencial, que representam grave risco ao erário;

VI)- apresentar a Presidência da Câmara, anualmente, relatório das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria;

VII- apresentar à Presidência da Câmara o relatório de gestão a que se refere o inciso XIX do art. 7º c.c. o art. 8º desta Resolução.-

Art. 11º- -As solicitações, informações, reclamações, denúncias ou sugestões efetuadas terão o seguinte procedimento:

I- somente será processadas as solicitações, informações, reclamações e sugestões, cujo pedido estiver devidamente cientificado com nome, CPF/CNPJ e endereço eletrônico válido, ou pelo menos, outra forma de contato, endereço residencial, comercial ou telefone para resposta;

II)- nas demandas via “Internet” será efetuado o respectivo cadastramento e no atendimento presencial, finalizado o cadastramento, será fornecido o respectivo protocolo

III)- após analisar as solicitações, informações, reclamações, denúncias e sugestões, havendo necessidade, a Ouvidoria os encaminhará às unidades internas, para a devida instrução, fornecendo, posteriormente, a resposta aos interessados;

Art. 12º – Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.-

CÂMARA MUNICIPAL DE CATIGUÁ, em 19 de novembro de 2.019.-

**CLAUDEMIR JOSÉ GRAVA**

Presidente da Câmara

**SIDNEY SANTIAGO DA SILVA**

Oficial Legislativo em exercício



# CÂMARA MUNICIPAL DE CATIGUÁ

CNPJ: 65.711.814/0001-80

Av. Manoel Simeão Rodrigues, 320 – Centro Catiguá – SP – CEP 15870-000

---

---

SENHORES VEREADORES:

Tenho a satisfação de apresentar a Vossas Excelências, para a apreciação do Plenário, o incluso Projeto de Resolução.-

Essa proposição é um imperativo da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Em anexo, segue cópia desse diploma legal.-

Realmente, em seu art. 17, o mesmo determina que “Atos normativos específicos de cada *Poder e esfera de Governo* disporão sobre a organização e funcionamento de suas ouvidorias”.-

O Comunicado SDG nº 21/18, datado de 20 de junho de 2018, do Eg. Tribunal de Contas do Estado, estabelece que os órgãos jurisdicionados deverão implantar tal serviço.-

Também instrui a presente proposição cópia desse Comunicado.-

Assim sendo, esperamos que esse Colendo Plenário não negue se apoio ao presente projeto de Resolução.-

Reiterando aos nobres pares os protestos de elevada estima e consideração, subscrevemo-nos,

ATENCIOSAMENTE

VEREADOR CLAUDEMIR JOSE GRAVA

Presidente da Câmara

VEREADOR ANDERSON RODRIGO ALEXANDRE

Vice-Presidente da Câmara

VEREADORA APARECIDA PERPÉTUA PONCI PERES

1º Secretário



# CÂMARA MUNICIPAL DE CATIGUÁ

CNPJ: 65.711.814/0001-80

Av. Manoel Simeão Rodrigues, 320 – Centro Catiguá – SP – CEP 15870-000

---

---

VEREADOR JOÃO BASAGLIA  
2º Secretário